

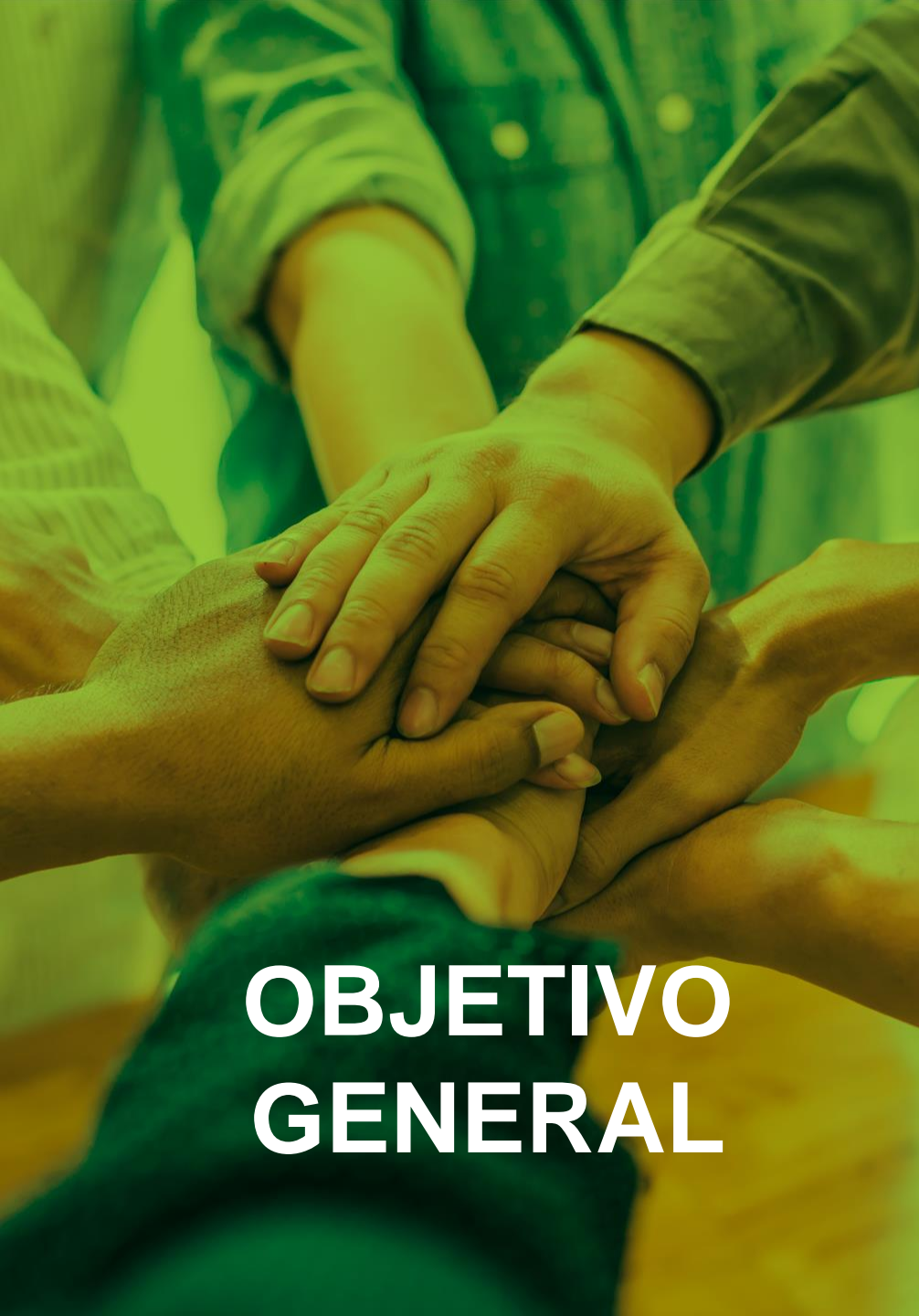


INFORME DEFINITIVO DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

UNIDAD DE CONTROL INTERNO

22 DE FEBRERO DE 2023



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 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 los siguientes:

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

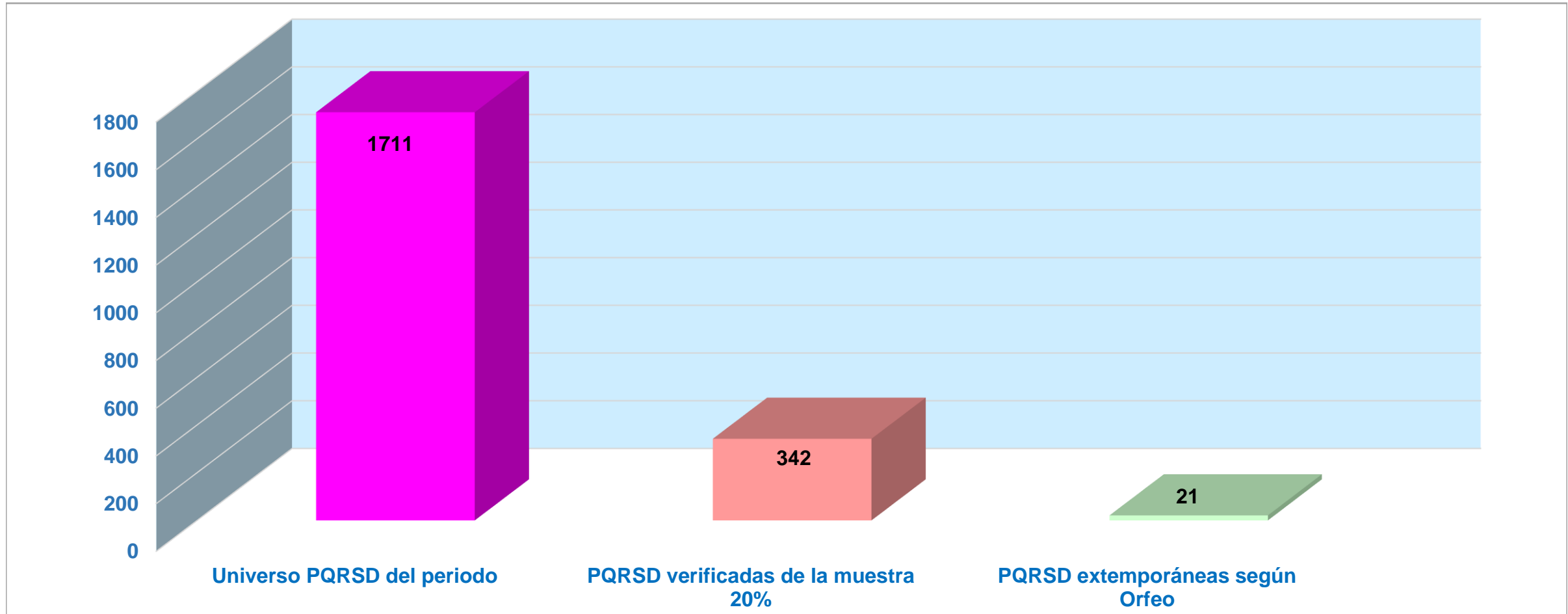
El universo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2022 fue de 1.711 La selección del seguimiento correspondió al 20% del universo para un total de 342 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tomadas como muestra del ejercicio.

El universo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias extemporáneas del segundo semestre de 2022 según el sistema de gestión documental ORFEO fue de 21, 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 363.



ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA





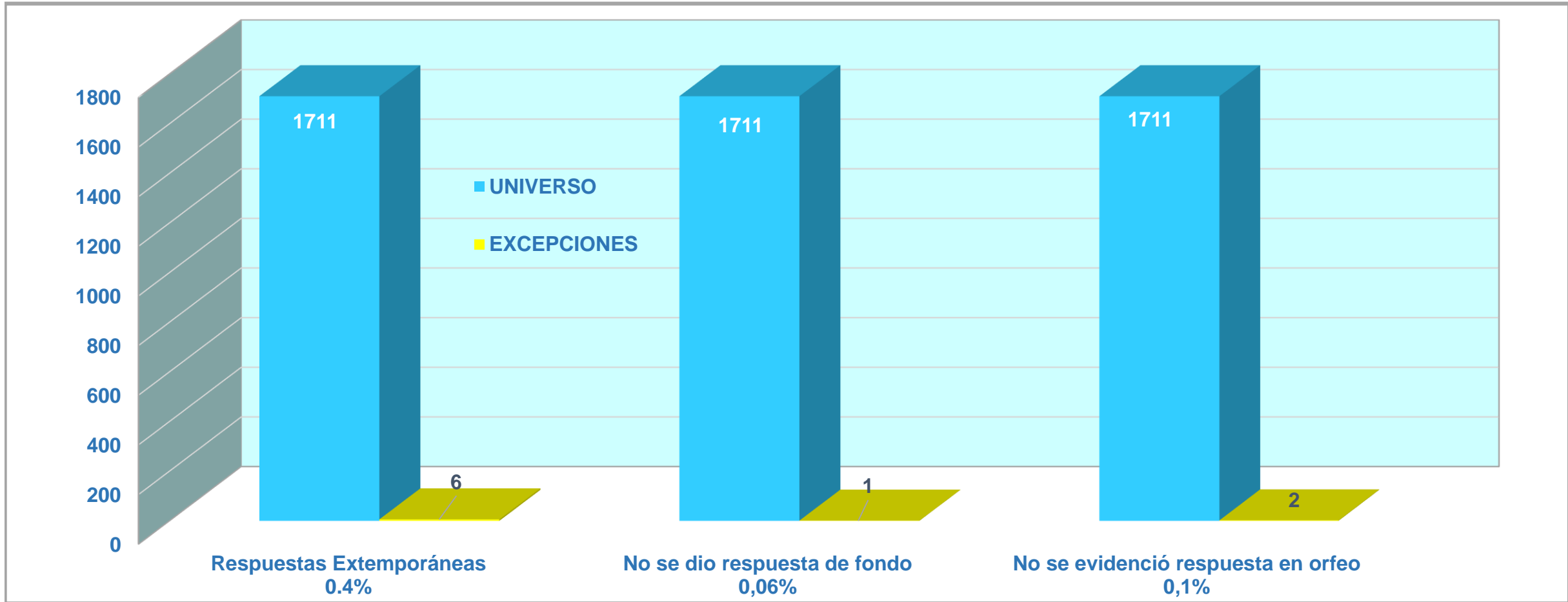
FORTALEZAS

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.

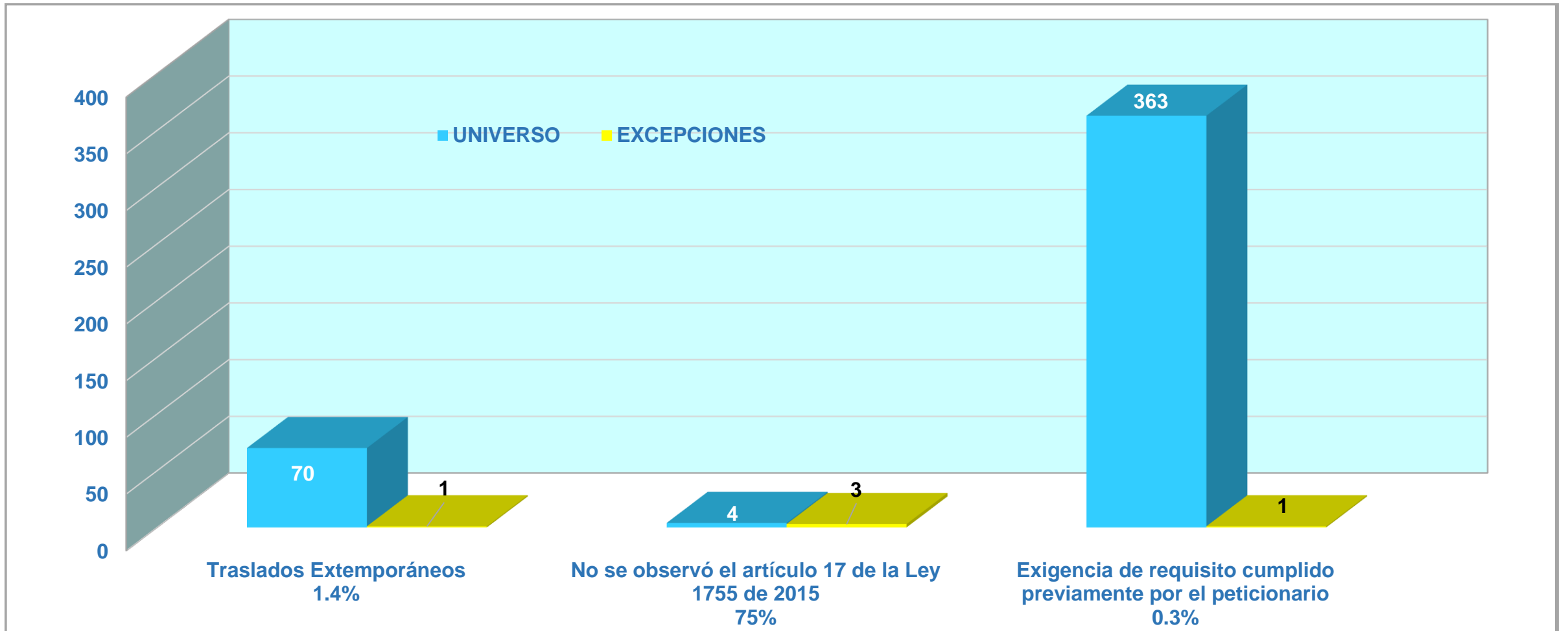


OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022





OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022





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 segundo semestre de 2022, el 0.4% (6 de 1.711) 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. (...)”*, (ver anexo N° 1).

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante traer a colación lo manifestado por la Corte Constitucional mediante sentencia 951 de 2014 que indica lo siguiente: *“(...) Se reafirma que “El derecho de petición una garantía constitucional fundamental (art. 23 C.P.), de carácter prevalente y de aplicación inmediata, estructurada con el fin de garantizar la participación de todos en las decisiones que los afectan, el deber de la administración es el de dar una respuesta oportuna y completa a las solicitudes de los particulares, (...)”*, (subrayas fuera de texto). En otro aparte señala: *“(...) De esta forma, se armoniza la garantía en el ejercicio del derecho de petición con la potestad de las autoridades para disponer lo pertinente al cumplimiento eficaz de sus funciones y especialmente, lo relacionado con la respuesta oportuna a las peticiones que se les formule. Solo así, esta exigencia resulta conforme a la Constitución (...)”*, (subrayas fuera de texto).



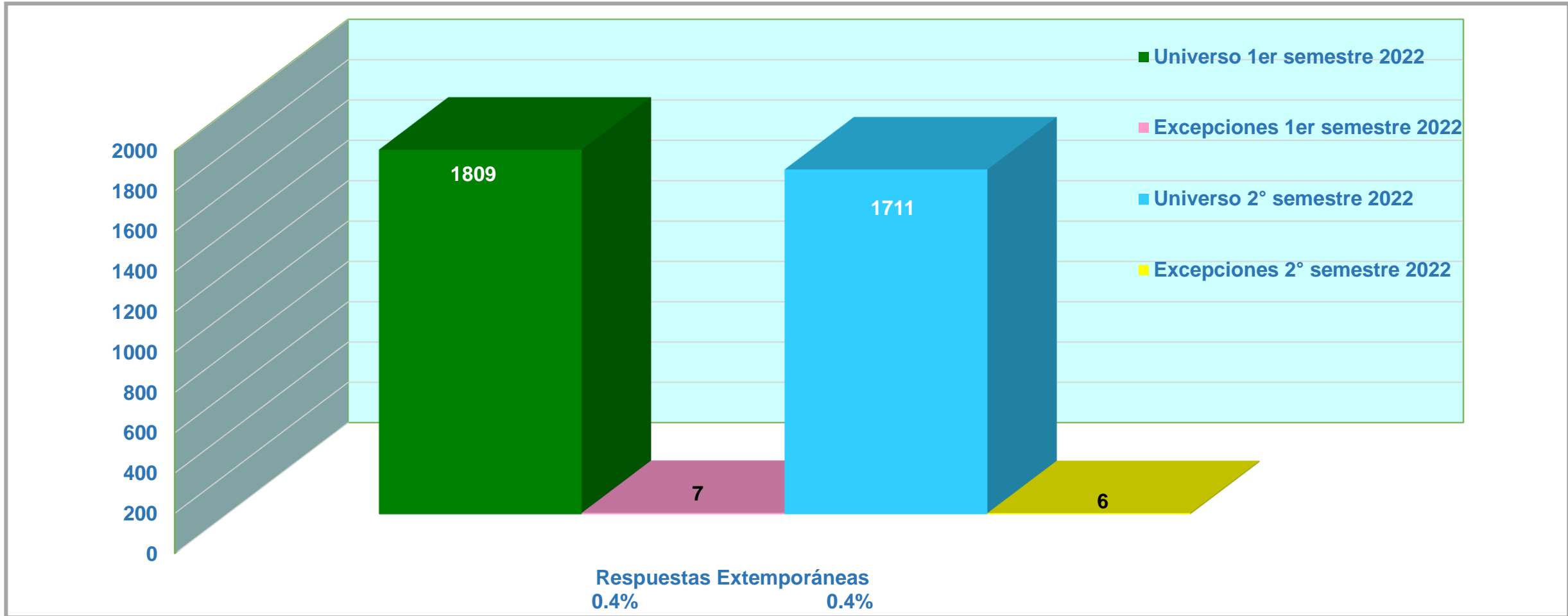
OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

“(...) (ii) Pronta resolución: las autoridades y particulares tienen la obligación de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que este exceda el tiempo legal, interregno que el Código Contencioso Administrativo y la Ley 1437 de 2011 fijaron en días 15 hábiles. La Corte ha comprendido que el plazo de respuesta del derecho de petición debe entenderse como un tiempo máximo que tiene la administración o el particular para resolver la solicitud, de modo que ellos pueden responder la petición antes del vencimiento de dicho interregno. (...)”, (subrayas fuera de texto).

Así las cosas, la entidad debe dar estricto cumplimiento a los términos contenidos en la ley, a fin de no incurrir en una presunta vulneración al derecho fundamental de petición y conforme a las recomendaciones emitidas por este despacho en los informes de seguimiento de la vigencia 2016 a la 2022.

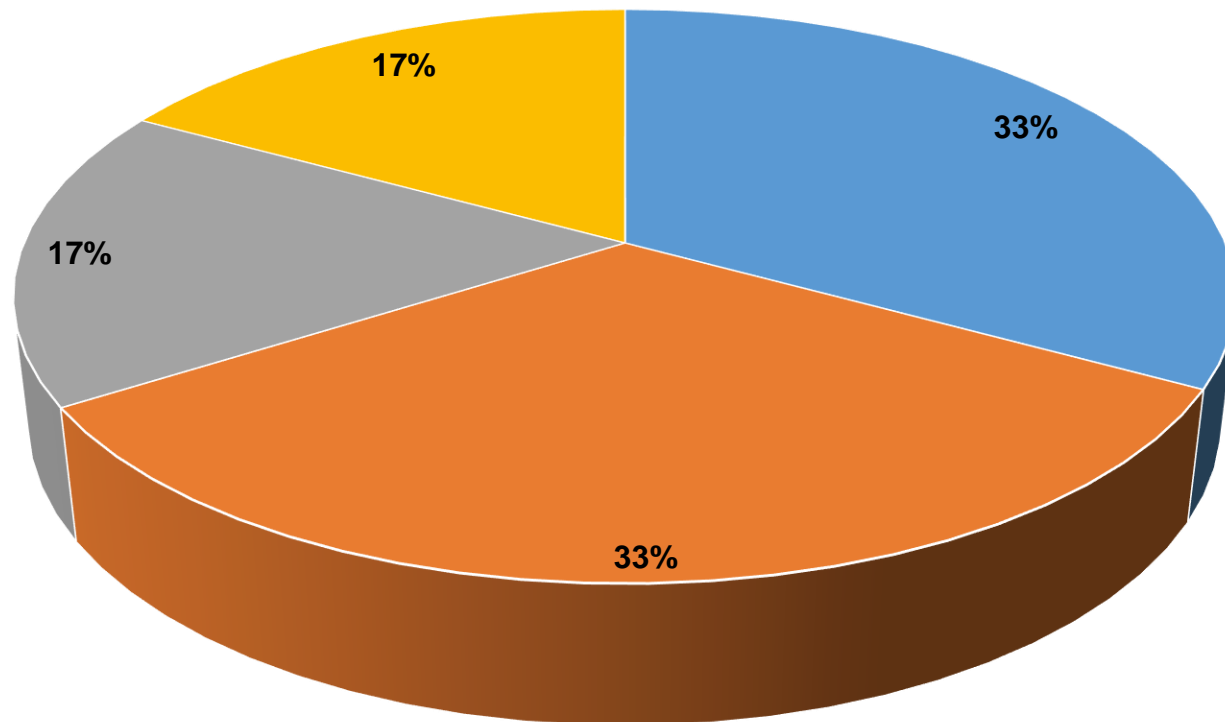


COMPARATIVO DE LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2022





RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2022



- Oficina Asesora Jurídica (2/6)
- Subdirección de Regulación (2/6)
- Oficina Asesora de Planeación (1/6)
- Subdirección Administrativa y Financiera (1/6)



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Mediante correo electrónico de fecha 23 de noviembre de 2022, la subdirección administrativa y financiera señaló lo siguiente: *“Sobre el informe preliminar del tercer trimestre de la vigencia 2022 de la evaluación al proceso de servicio al ciudadano, me permito observar lo siguiente en cuanto a lo relacionado para la Subdirección Administrativa y Financiera: 1.- Sobre el radicado 20223210072262 del 17 de agosto de 2022 no se tienen comentarios, toda vez que el mismo fue contestado de manera extemporánea”*.

Mediante correo electrónico de fecha 17 de febrero de 2023, la subdirección administrativa y financiera manifestó lo siguiente: **“Radicado CRA No. 20223210072262 del 17 de agosto de 2022. Trazabilidad del radicado:** El 18 de agosto de 2022, fue asignado el citado radicado por parte de la saliente Subdirectora Administrativa y Financiera a la funcionaria de origen. Luego, la funcionaria remitió respuesta el día 29 de agosto de 2022, al entrante subdirector administrativo y financiero. En consideración de lo anterior, el día 30 de agosto de 2022, el subdirector solicitó revisión de la respuesta. Posteriormente, el 02 de septiembre de 2022, el usuario asesor asignado para revisar la petición solicitó al usuario de apoyo a la gestión actualizar la base de datos. Actualizada la base el usuario de apoyo a la gestión devolvió nuevamente al revisor, quien procedió a su archivo en orfeo (06-sep-22). Sin embargo, la funcionaria asignada de origen constató junto con el asesor revisor que la respuesta se encontraba archivada y no se remitió la respuesta de la petición por correspondencia, por consiguiente, bajo el principio de la buena fe y la moralidad administrativa y con el fin de subsanar el yerro evidenciado, se acude al área de gestión documental para solicitar el desarchivo y remitir la respuesta de fondo (12-14-sep-23)”.



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

“En relación con este punto, es necesario mencionar que, la tipología documental asignada dentro del TRD, ingresa como respuesta al derecho de petición con un término de 13-15 días. Vencido termino el 7 de septiembre de 2022 se remite la respuesta el 14 de septiembre de 2022 (5 días de retraso). Por lo anterior, es importante tener en cuenta que en efecto se realizó la actualización requerida, sin embargo, por yerro involuntario se procedió al archivo del documento”.

Mediante correo electrónico de fecha 20 de febrero de 2023, la subdirección de regulación manifestó lo siguiente: **“1.- 20223210091932.** Este radicado fue clasificado con la TRD 1704 ESTUDIOS/Estudios Técnicos regulatorios/Concepto técnico, conforme lo solicitado por el peticionario, PROMOAMBIENTAL DISTRITO S A S ESP, “Remisión de conceptos sobre la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas Públicas”, fue atendido mediante radicado CRA-20220120109151, previa a la revisión del concepto compartido por la entidad en su comunicado, no se consideró necesario por la Subdirección de Regulación, ampliar la respuesta y se dio acuse recibido”.

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: El peticionario remitió a la entidad unos conceptos sobre la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas, indicando que los mismos confirman lo señalado por la UAE CRA; si bien el sistema de gestión documental Orfeo le asignó un término de 28 días hábiles como si se tratara de una consulta, la entidad acusó recibo por fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que, para ello, la entidad solo contaba con 15 días hábiles, plazo que fue superado por la entidad en la emisión y notificación de la respuesta al peticionario.



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

“3. - 20223210084522. Este radicado corresponde al expediente 20220121717200005E de la actuación administrativa a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, y relacionado con la solicitud de imposición de peaje de interconexión entre al AMB S.A. E.S.P. y la Empresa de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. E.S.P, mediante el cual, éste prestador remite información complementaria del auto de visita de inspección ocular realizada el 1 de septiembre de 2022, con relación a los puntos de interconexión de las redes de alcantarillado de los barrios, Brisas y Granjas de Provenza, por lo anteriormente comentado, se procedió a devolver el radicado a la Oficina Asesora Jurídica el 26 de octubre.”

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Si bien la respuesta está firmada por la dirección ejecutiva, en lo que respecta a la proyección, revisión y aprobación de la misma se encuentran firmando funcionarios tanto de la subdirección de regulación como de la oficina asesora jurídica. Adicionalmente, en el histórico de Orfeo se puede evidenciar que el día 19 de septiembre de 2022 se le asignó el presente radicado a la subdirección de regulación y esta solo la reasignó a la oficina asesora jurídica hasta el día 26 de octubre de 2022, es decir, 26 días hábiles después de haber sido recibida en la subdirección de regulación, situación que claramente influyó en la respuesta extemporánea brindada por la entidad.

Mediante correo electrónico de fecha 20 de febrero de 2023, la asesora de planeación y tic's manifestó que no tenía observaciones frente al radicado observado.



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE DIO RESPUESTA DE FONDO AL PETICIONARIO

En el 0.06 % (1 de 1.711) de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas, la entidad no dio respuesta de fondo al radicado N° 20223210070482 de fecha 12 de agosto de 2022, que trata de una solicitud de revisión del artículo 11 de la Resolución CRA 858 de 2018 *“Por la cual se modifica parcialmente el régimen de calidad y descuentos establecido mediante el TÍTULO IV y se modifican parcialmente las disposiciones finales establecidas en el TÍTULO V de la Resolución CRA 720 de 2015”*, puntualizando las observaciones que deseaba que la entidad tuviera en cuenta para su modificación e incluso trae a colación un ejemplo; sin embargo, la entidad no dio respuesta de fondo a la petición, sino que se limitó a indicar de manera generalizada lo siguiente: *“ (...) su solicitud será objeto de estudio por parte de esta Comisión, y de encontrarse que en efecto es necesario realizar algún ajuste a las estipulaciones contenidas en dicho artículo, se evaluará la pertinencia de incluir ese tema en la Agenda Regulatoria Indicativa de la entidad y su posterior desarrollo”*.

Al respecto, esta Unidad precisa que la UAE CRA dio una respuesta imprecisa y general, donde se le informó al peticionario que se estudiará y de ser necesario, procederá a modificar el citado artículo; no obstante, la respuesta emitida no atiende las siguientes condiciones para que sea válida en términos constitucionales, de acuerdo con lo establecido en la sentencia 951 de 2014: *“(...) ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas. (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado (...)”*; (subrayas fuera de texto).



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE DIO RESPUESTA DE FONDO AL PETICIONARIO

Denotándose con lo anterior, que la respuesta no atendió directamente lo que el peticionario pretendía, que era saber si los argumentos de orden técnico y jurídico allí descritos eran suficientes para que la entidad procediera a modificar el citado artículo y sí por el contrario, se le dio una respuesta esquivada donde se le manifiesta que se estudiara y si es del caso se realizará algún ajuste al artículo, sin que esta entidad indicara si dichos argumentos eran válidos o no para proceder a la respectiva modificación así como tampoco se le indicó el tiempo en el cual se realizaría la misma (estudio, modificación y comunicación al peticionario).

Al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia 951 de 2014 indica lo siguiente: *"(...) En cumplimiento de esos requisitos, en la Sentencia T-149 de 2013, la Sala Tercera de Revisión consideró que una respuesta ilegible de una solicitud presentada por el ciudadano vulneró su derecho de petición. Al mismo tiempo, la Corte ha reprochado las respuestas abstractas o escuetas a las peticiones presentadas por los usuarios. Lo propio, ha ocurrido cuando las autoridades responden que la solicitud del ciudadano se encuentra en trámite",* (subrayas fuera de texto). *"(iii) Respuesta de fondo: dentro del núcleo esencial del derecho de petición se encuentra la obligación que tienen las autoridades y los particulares de responder de fondo las peticiones de forma clara además de precisa. Tal deber es apenas obvio, pues de nada serviría reconocer a la persona el derecho a presentar peticiones si estas no deben resolverse materialmente."* (subrayas fuera de texto).



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE DIO RESPUESTA DE FONDO AL PETICIONARIO

Es importante resaltar que la entidad para ello tenía un término inicial de 30 días hábiles, los cuales podían ser ampliados por 30 días más en virtud de lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 *“PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*, (subrayas fuera de texto); prórroga que tampoco fue requerida por la entidad para dar una respuesta que se ajustara a la solicitud del peticionario y así cumpliera con los preceptos establecidos en la Constitución y en la ley.

Así las cosas y teniendo en cuenta que la respuesta de fondo es uno de los elementos que conforman el núcleo fundamental de derecho de petición detallados por la sentencia 951 de 2014, es necesario dar cumplimiento al mismo, a fin de no incurrir en una presunta desatención por parte de la entidad de este derecho fundamental.



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN ORFEO

En el 0.1% de la muestra de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (2 de 1.711) no se evidenció respuesta al peticionario en el sistema de gestión documental ORFEO. Lo anterior, toda vez 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”*, (ver anexo N° 2).

EXTRACTO DE LA SENTENCIA 951 DE 2014: *“El núcleo esencial de un derecho representa aquellos elementos intangibles que lo identifican y diferencian frente a otro derecho, los cuales no pueden ser intervenidos sin que se afecte la garantía. En el derecho de petición, la Corte ha indicado que su núcleo esencial se circunscribe a: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión. (iii) Respuesta de fondo: dentro del núcleo esencial del derecho de petición se encuentra la obligación que tienen las autoridades y los particulares de responder de fondo las peticiones de forma clara además de precisa. Tal deber es apenas obvio, pues de nada serviría reconocer a la persona el derecho a presentar peticiones si estas no deben resolverse materialmente.*



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN ORFEO

“(...) (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, en aras de no incurrir en la posible violación a un derecho fundamental de petición contenido en la Constitución Política de Colombia. Es preciso señalar que esta observación se realizó en el seguimiento de la vigencia 2018 a la 2022.



COMENTARIOS DE LA OBSERVACIÓN NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN ORFEO

Mediante correo electrónico de fecha 20 de febrero de 2023, la subdirección de regulación indicó lo siguiente: “1.- **20223210094552**. Mediante radicado CRA 20220300099341 del 7 de octubre de 2022, la Subdirección de Regulación solicitó a Empresas Públicas de Medellín solicitar diligenciar la encuesta estructurada en formato Excel que servirá como fuente de información para el desarrollo del “(...) estudio de la gestión energética de los prestadores del servicio público de acueducto y alcantarillado”, en el marco de los estudios definidos en el documento de “Bases para la revisión quinquenal de la fórmula tarifaria aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan a más de 5.000 suscriptores en el área urbana”. La SR asistió técnicamente al prestador, orientándolo sobre sus inquietudes respecto de la encuesta. Con base en esto, el prestador dio respuesta mediante radicados 20223210099852 y 20223210099882, ambos de fecha 31 de octubre de 2022. Finalmente, la información enviada por el prestador fue considerada como parte del estudio de costo medio de operación”.

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Si bien la entidad asistió técnicamente al peticionario, no reposa evidencia en el sistema de gestión documental Orfeo de la respuesta dada por la entidad al peticionario en el plazo establecido, por lo que es necesario dejar la trazabilidad en las respuestas emitidas de acuerdo a los parámetros exigidos por la Ley 1755 de 2015.



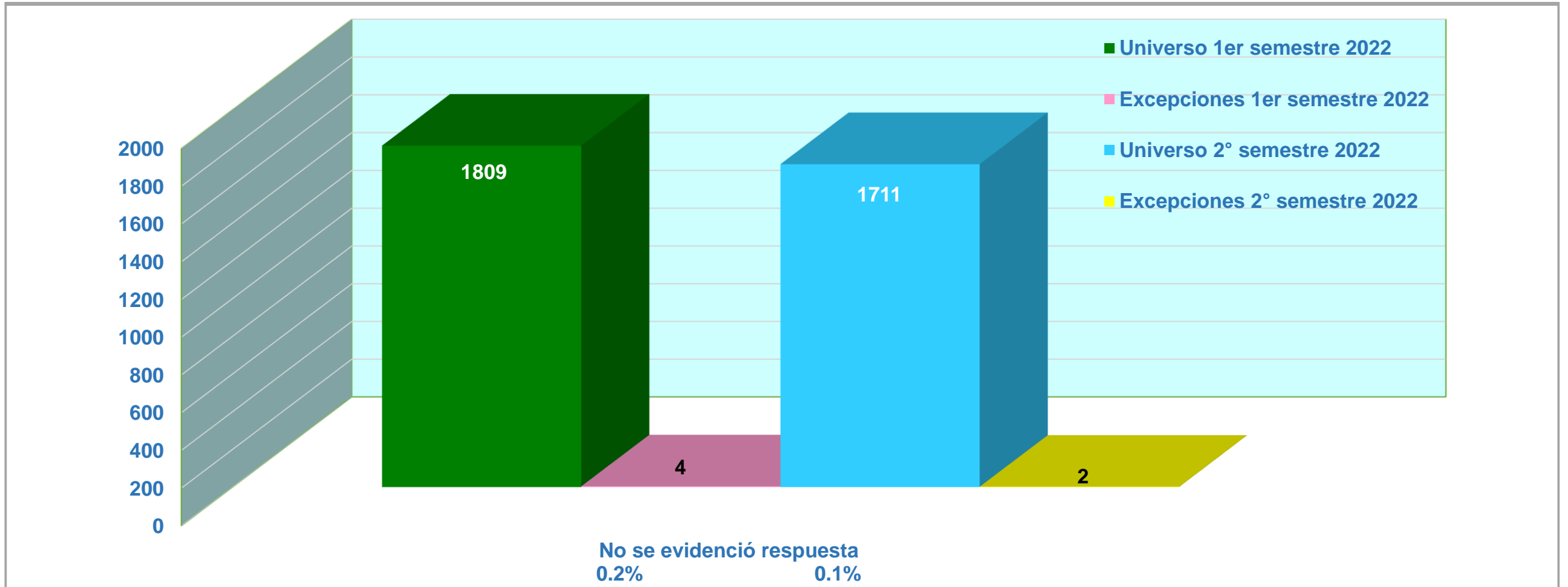
COMENTARIOS DE LA OBSERVACIÓN NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN ORFEO

Mediante correo electrónico de fecha 17 de febrero de 2023, la subdirección administrativa y financiera indicó lo siguiente: **“Radicado CRA No. 20223210071962 del 17 de agosto de 2022. Trazabilidad del radicado:** *Verificado la trazabilidad del Orfeo, se obtuvo que, el funcionario procedió a remitir la actualización de correo electrónico el día 22 de agosto de 2023, mediante llamada telefónica y correo, y el día 23 de agosto de 2023, el prestador realiza el respectivo pago encontrándose a paz y salvo de la citada obligación tributaria, tal como se muestra a continuación: En ese sentido, es importante mencionar que, el objetivo principal del área en la consecución del recaudo es realizar un acompañamiento que le permita a los contribuyentes conocer el adecuado uso y manejo de la plataforma de pagos -SOFIA-, por tal motivo, en la plataforma queda el registro de todo movimiento que realice el usuario, teniendo en cuenta que, el envío del correo se realiza de manera automática por el sistema”.*

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Si bien hubo un acompañamiento al peticionario, la solicitud se presentó en la entidad de manera escrita, por lo que para el caso en cuestión, el acompañamiento y trámite realizado por la entidad debió gestionarse a la par con el sistema de gestión documental Orfeo, mediante radicado dirigido y notificado al peticionario dentro de los términos del artículo 14 y siguientes de la Ley 1755 de 2015.



COMPARATIVO DE LA OBSERVACIÓN NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA DE LA PETICIÓN PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2022





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

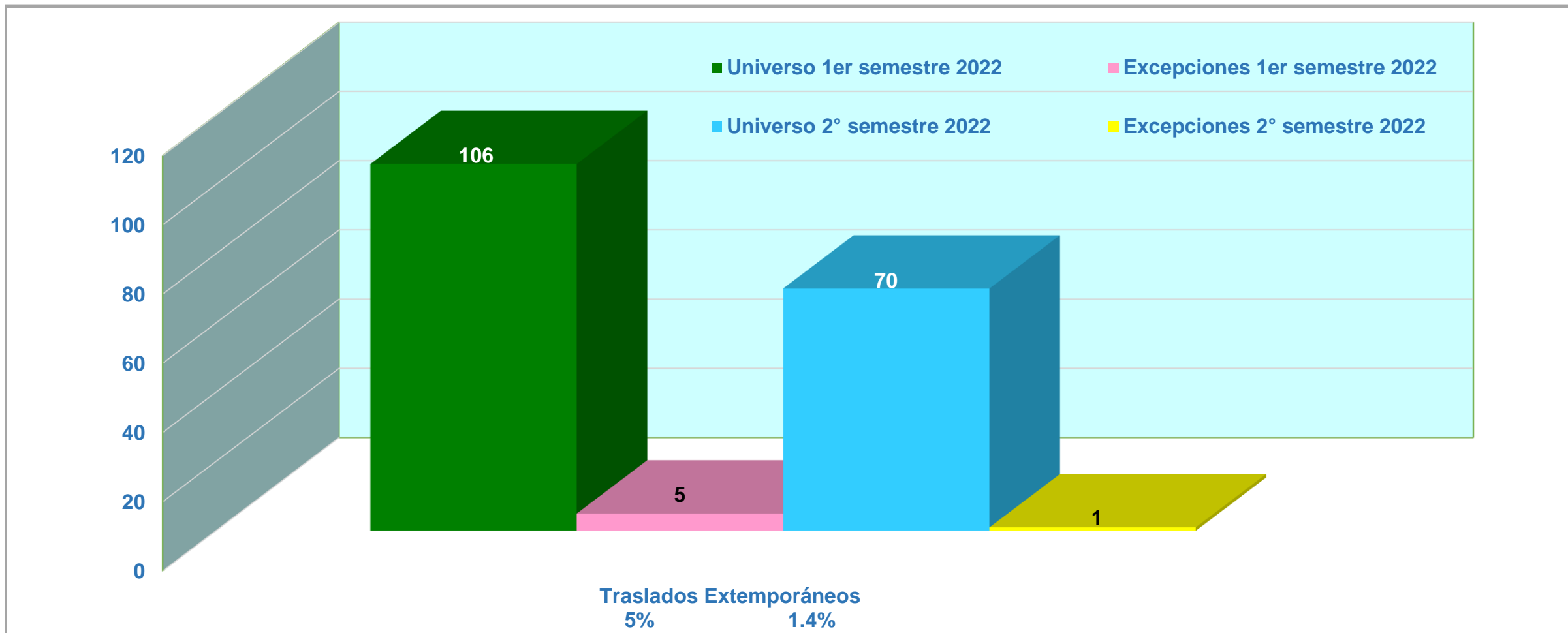
El 1.4% de los casos verificados en la muestra (1 de 70) que fueron trasladados por competencia a otras entidades, se realizaron de manera extemporánea desatendiendo los términos contenidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad 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. Lo anterior, toda vez que el radicado N° 20223210072702 de fecha 18 de agosto de 2022, fue trasladado el día 30 de agosto de 2022, presentándose con ello una extemporaneidad de 3 días.

Lo citado anteriormente, 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 2022.



COMPARATIVO DE LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2022





OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO NO SE OBSERVÓ EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY 1755 DE 2015

En el 75% (3 de 4) de los requerimientos realizados por la entidad a los peticionarios, esta Unidad evidenció que no fueron requeridos con fundamento en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, que señala lo siguiente: *“Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o (...), necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, 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. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición”*, (subrayas fuera de texto) (ver anexo N° 3).

Lo anterior, teniendo en cuenta que los peticionarios no adjuntaron la documentación objeto de la respectiva solicitud, por lo que la entidad debió requerir a los solicitantes dentro de los 10 días siguientes para que completaran dentro del mes siguiente la información y/o documentación faltante, con fundamento en el citado articulado.



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE OBSERVÓ EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY 1755 DE 2015

Mediante correo electrónico de fecha 24 de noviembre de 2022, la subdirección de regulación manifestó lo siguiente: **“20223210075172.** *En el Radicado CRA 2022-321-007943-2 de 5 de septiembre de 2022 el prestador ASOCIACION DE PROPIETARIOS DE LA PARCELACION LA FLORESTA indica: “damos a conocer el estudio de costos de acueducto realizado por la Asociación del Acueducto la Floresta, conforme con lo dispuesto en la Resolución CRA 825 de 2018.” En respuesta esta UAE CRA con radicado CRA: 20220300100341 de 10-10-2022 informó que “(...) no envía el documento contentivo del estudio de costos en donde se pueda apreciar la aplicación de la metodología tarifaria”. Nuevamente el prestador en Comunicación con radicado CRA 2022-321-009323-2 de 11 de octubre de 2022 informa “(...) conforme a la información recibida sobre el radicado CRA 20220300100341, me permito remitir ante ustedes el estudio de costos y tarifas para el trámite pertinente sobre el radicado CRA 20220300100341, siendo el documento faltante de acuerdo a su comunicación del día 10 de octubre de 2022.” Con radicado CRA 20220300117511 de 22-11-2022 se da respuesta con observaciones al estudio de costos precisando que “el presente concepto se emite con fundamento en lo dispuesto en el Decreto 2883 de 2007, sin perjuicio de las acciones u observaciones que pueda realizar la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control de las personas prestadoras de los servicios públicos”.*

Comentarios de la Unidad de Control Interno: Si bien y como lo indicó la subdirección de regulación, el peticionario entregó la información faltante mediante radicado N° 20223210093232 de fecha 11 de octubre de 2022, no es menos cierto que la entidad en la respuesta emitida bajo el radicado N° 20223210079432 de fecha 5 de septiembre de 2022 debió requerir al peticionario dentro de los 10 días siguientes para que allegara la información faltante en el lapso de un mes, en virtud de lo establecido en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 que señala el tratamiento a las peticiones incompletas.



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE OBSERVÓ EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY 1755 DE 2015

Mediante correo electrónico de fecha 24 de noviembre de 2022, la subdirección de regulación manifestó lo siguiente: *“El prestador JUNTA ADMINISTRADORA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE FUNES - ACUALFUNES E.S.P. en oficio con radicado CRA 2022-321-007517-2 de 25 de agosto de 2022 remite “Aprobación del estudio de costos y tarifas del servicio público de Acueducto, según lo consagrado en la resolución CRA 8925 de 2017”, y la “Resolución NO. 01 de 2018” “Por medio de la cual se aprueban las tarifas de los servicios de acueducto resultantes de la Resolución CRA 825 de 2017 para Junta Administradora De Acueducto Y Alcantarillado De Funes ACUALFUNES ESP”. Esta UAE CRA en oficio con radicado CRA 20220300095991 de 29 septiembre 2022 informa: “se debe mencionar que los documentos aportados en la comunicación del asunto corresponden a un archivo del Acta No. 18 de “Aprobación del estudio de costos y tarifas del servicio público de Acueducto, según lo consagrado en la resolución CRA 8925 de 2017”, y la “Resolución NO. 01 de 2018” “Por medio de la cual se aprueban las tarifas de los servicios de acueducto resultantes de la Resolución CRA 825 de 2017 para Junta Administradora De Acueducto Y Alcantarillado De Funes ACUALFUNES ESP”, sin adjuntar el documento del estudio de costos y tarifas en donde se describa la aplicación de la metodología tarifaria y desarrollo de los criterios y fórmulas tarifarias para la determinación de los costos de referencia de prestación del servicio público domiciliario de acueducto. Es pertinente señalar que los estudios de costos y tarifas derivados de la aplicación del marco tarifario de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben ser remitidos a esta Comisión de Regulación por parte de la Entidad Tarifaria Local; el representante legal de la empresa o asociación, o quien haga sus veces, o por su apoderado debidamente acreditado para que esta entidad proceda a realizar las respectivas observaciones”.*



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE OBSERVÓ EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY 1755 DE 2015

“En este entendido, se debe resaltar que a la fecha el prestador no ha remitido los estudios de costos, no obstante, esta Comisión haber advertido que los estudios de costos deben ser remitido por la Entidad Tarifaria Local para proceder a realizar las correspondientes observaciones. Se debe mencionar que las observaciones las efectúa esta subdirección de regulación con fundamento en lo dispuesto en el Decreto 2883 de 2007 en la medida que los prestadores remitan los estudios de costos”.

Comentarios de la Unidad de Control Interno: Si bien el peticionario y conforme a lo indicado por la subdirección de regulación no adjuntó el estudio de costos y tarifas, la entidad en la respuesta emitida bajo el radicado N° 20223210075172 de fecha 25 de agosto de 2022, debió requerir dentro de los 10 días siguientes al peticionario para que allegara la información faltante en el lapso de un mes, en virtud de lo establecido en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 que señala el tratamiento a las peticiones incompletas.

Mediante correo electrónico de fecha 20 de febrero de 2023, la subdirección de regulación manifestó lo siguiente: *“En el Radicado CRA 2022-321-007943-2 de 5 de septiembre de 2022 el prestador ASOCIACION DE PROPIETARIOS DE LA PARCELACION LA FLORESTA indica: “damos a conocer el estudio de costos de acueducto realizado por la Asociación del Acueducto la Floresta, conforme con lo dispuesto en la Resolución CRA 825 de 2018.” En respuesta esta UAE CRA con radicado CRA : 20220300100341 de 10-10-2022 informó que “(...) no envía el documento contentivo del estudio de costos en donde se pueda apreciar la aplicación de la metodología tarifaria”.*



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE OBSERVÓ EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY 1755 DE 2015

“Nuevamente el prestador en Comunicación con radicado CRA 2022-321-009323-2 de 11 de octubre de 2022 informa “(...) conforme a la información recibida sobre el radicado CRA 20220300100341, me permito remitir ante ustedes el estudio de costos y tarifas para el trámite pertinente sobre el radicado CRA 20220300100341, siendo el documento faltante de acuerdo a su comunicación del día 10 de octubre de 2022. Con radicado CRA 20220300117511 de 22-11-2022 se da respuesta con observaciones al estudio de costos precisando que “el presente concepto se emite con fundamento en lo dispuesto en el Decreto 2883 de 2007, sin perjuicio de las acciones u observaciones que pueda realizar la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control de las personas prestadoras de los servicios públicos”.

COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO: Para el caso en comento, el peticionario la ley 1755 de 2015 contempla en su artículo 17 lo siguiente: *“(...) cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta (...), y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, 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”;* denotándose con ello que si el peticionario no adjuntó el estudio de costos, la entidad debió requerirlo dentro de los parámetros establecidos por el presente articulado, el cual fue diseñado por el legislador para este tipo de eventos.



COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE OBSERVÓ EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY 1755 DE 2015

Mediante correo electrónico de fecha 17 de febrero de 2023, la subdirección administrativa y financiera manifestó lo siguiente:

“Radicado CRA No. 20223210092762 del 10 de octubre de 2022. Trazabilidad del radicado: *Mediante el radicado 20223210092762, el día 30 de noviembre se brinda la respuesta al prestador indicándole que tienen dos vigencias pendientes por liquidar y se le explica de manera adecuada que deben aportar los formatos de autoliquidación para la vigencia 2021 y 2022; se menciona el link donde lo pueden descargar y diligenciar de manera correcta. Adicionalmente se les recuerda que el formato debe estar firmado y enviar los estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2021 para poder validar cada uno de los conceptos y valores que relacionan en el formato de autoliquidación. En respuesta a lo anterior, el peticionario mediante el radicado CRA No. 20223210112422 con fecha 05/12/2022 aportó el formato de autoliquidación vigencia 2021 y 2022 y se procedió a realizar y reiterar la respectiva liquidación (Resolución UAE - CRA N° 1652 de 15 de diciembre de 2022 y Resolución UAE - CRA N° 1079 de 30 de septiembre de 2022)”. Teniendo en cuenta lo anterior, se acatará la observación planteada por la Oficina de Control Interno y en las próximas respuestas de acuerdo con el artículo 17 de la Ley estatutaria 1755 de 2015 y el numeral 5 del Formato GCF- PCR01 "procedimiento interno de liquidación de contribuciones especiales", se indicará el término perentorio (10 días a 30 días) establecido por la norma para que la petición se complete en debida forma. Es de anotar que, en el caso en concreto el prestador conforme al requerimiento solicitado por el área de contribuciones, el día 30 de noviembre de 2022, completó o anexó su petición dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, es decir, el día 05 de diciembre de 2022”.*



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO EXIGENCIA DE UN REQUISITO CUMPLIDO PREVIAMENTE POR EL PETICIONARIO

En el 0.3% (1 de 363) de las respuestas emitidas por la entidad, se le exigió al peticionario la calidad de representante legal que para el momento de remitir la solicitud ostentaba. Mediante radicado N° 20223210075172 de fecha 25 de agosto de 2022 el representante legal de la Junta Administradora de Acueducto y Alcantarillado de Funes-ACUALFUNES E.S.P, remitió los costos y tarifas del servicio público de acueducto de conformidad con lo establecido en la resolución CRA 8925 de 2017 y la Resolución N° 01 de 2018 “Por medio de la cual se aprueban las tarifas de los servicios de acueducto resultantes de la Resolución CRA 825 de 2017 para Junta Administradora de Acueducto y Alcantarillado de Funes ACUALFUNES ESP”; sin embargo, el peticionario omitió adjuntar los documentos mencionados en la solicitud.

La entidad, mediante radicado N° 20220300095991 de fecha 29 de septiembre de 2022, dio respuesta a la misma, indicando en efecto, que el peticionario omitió adjuntar los documentos materia de la presente solicitud, y recabó en lo siguiente: “(...) los estudios de costos y tarifas derivados de la aplicación del marco tarifario de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben ser remitidos a esta Comisión de Regulación por parte de la Entidad Tarifaria Local; el representante legal de la empresa o asociación, o quien haga sus veces, o por su apoderado debidamente acreditado para que esta entidad proceda a realizar las respectivas observaciones”; (subrayado del texto original); evidenciándose por parte de esta Unidad que la entidad al parecer no revisó la calidad que ostentaba el peticionario (representante legal), título que fue reclamado por la entidad en su respuesta al peticionario sin observar que quién remitía la solicitud y a quien fue dirigida la respuesta, en efecto lo ostentaba.



OBSERVACIÓN DEL SEGUIMIENTO EXIGENCIA DE UN REQUISITO CUMPLIDO PREVIAMENTE POR EL PETICIONARIO

Por lo anterior, es necesario observar de manera detallada el contenido integral de la solicitud como así lo exige la Ley 1755 de 2015 en su artículo 16 párrafo: “*La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición (...)*”, a fin de que en la emisión de las respuestas no se exija condición alguna que ya esté cumplida por el peticionario y que entorpezca de manera alguna la atención a este derecho fundamental de petición.



ANEXOS



RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
1.-20223210072702 de fecha 18/8/2022	30/8/2022	3 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica
2.-20223210072262 de fecha 17/8/2022	14/9/2022	5 días	15 días	Subdirección Administrativa y Financiera
3.- 20223210090482 de fecha 4/10/2022	2/11/2022	5 días	15 días	Oficina Asesora de Planeación y Tic's
4.- 20223210091932 de fecha 7/10/2022	3/11/2022	3 días	15 días	Subdirección de Regulación
5.-20223210097792 de fecha 24/10/2022	22/11/2022	4 días	15 días	Oficina Asesora Jurídica
6.- 20223210084522 de fecha 19/9/2022	25/11/2022	16 días	30 días	Subdirección de Regulación



NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y DENUNCIA ANEXO 2

N° DEL RADICADO	DEPENDENCIA	COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
1.- 20223210071962 de fecha 17/8/2022	Subdirección Administrativa y Financiera	<p>Esta Unidad no evidenció respuesta al peticionario en el sistema de gestión documental Orfeo, en el cual se hace el siguiente requerimiento: <i>“De manera respetuosa nos permitimos solicitarles su colaboración en realizar asignación de usuario y clave para las Empresas Públicas de Garzón EMPUGAR E.S.P, identificada con Nit. 891.180.074-9 para la plataforma Sofía, ya que en el artículo sexto de la Resolución UAE 574 DE 2022, donde ordenan el pago de la contribución de los servicios de acueducto y alcantarillado, el enlace https://cra-sofia.unionsoluciones.com/SofiaWeb. No funciona y requerimos realizar el pago pertinente”</i>; no obstante, en la trazabilidad que reposa en el histórico del sistema de gestión documental Orfeo se indica lo siguiente: “Informativo, se remite usuario y correo electrónico (sic) para pago en línea (sic) PSE, al correo contactenos@empugaresp.gov.co”, denotándose con lo anterior, que no reposa en el sistema de gestión documental de Orfeo la respuesta emitida al peticionario.</p>



NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y DENUNCIA ANEXO 2

N° DEL RADICADO	DEPENDENCIA	COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
2.- 20223210094552 de fecha 14/10/2022	Subdirección de Regulación	<p>En la solicitud el peticionario requiere lo siguiente: <i>“Solicitud de plazo para responder requerimiento de información técnica y operativa sobre consumos de energía en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado solicitada mediante radicado CRA 20220300099341 del 07 de octubre de 2022, radicado EPM 20220120195161 del 10 de octubre de 2022”</i> y la entidad en el histórico de Orfeo, señaló lo siguiente: <i>“NRR, El prestador está respondiendo a una solicitud de información que realizo la CRA”</i>.</p> <p>No obstante lo anterior, la solicitud trata de ampliación de plazo para el diligenciamiento solicitado por la entidad, petición a la cual la entidad debió dar respuesta por escrito.</p>



NO SE OBSERVÓ EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY 1755 DE 2015 ANEXO 3

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DEPENDENCIA	COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
1.-20223210075172 de fecha 25/8/2022	30/9/2022	Subdirección de Regulación	En la respuesta brindada por la entidad, se le manifiesta al peticionario que no adjuntó el estudio de costos y tarifas; sin embargo, no se realizó ningún requerimiento al peticionario, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
2.-20223210079432de fecha 5/9/2022	10/10/2022		La entidad en la respuesta manifestó lo siguiente: “(...) <i>sin embargo, no envía el documento contentivo del estudio de costos en donde se pueda apreciar la aplicación de la metodología tarifaria</i> ”; sin embargo, no se realizó ningún requerimiento al peticionario, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.



NO SE OBSERVÓ EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY 1755 DE 2015 ANEXO 3

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DEPENDENCIA	COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
3.- 20223210092762 de fecha 10/10/2022	30/11/2022	Subdirección Administrativa y Financiera	<p>En la solicitud allegan la evidencia del cargue de la información financiera de la vigencia 2021; sin embargo, en la respuesta emitida por la entidad, se le informa al peticionario que deberá enviar el formato de autoliquidación diligenciado y firmado, así como los estados financieros al 31 de diciembre de 2021.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que no se tuvieron en cuenta ni los términos ni los parámetros legales indicados en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, toda vez que la entidad para continuar con el trámite de la liquidación de la contribución especial requirió al mismo para que allegará una información, sin que dicho requerimiento fuera dentro de los 10 días hábiles siguientes así como tampoco se le indicó que podía allegar la misma dentro del mes siguiente a su recibo.</p>



**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

