

**INFORME DEFINITIVO DE LA  
EVALUACIÓN DEL PROCESO DE  
SERVICIO AL CIUDADANO  
PRIMER SEMESTRE DE 2023**

**UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

**22 de agosto de 2023**



**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 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 y la ciudadanía.

## 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.

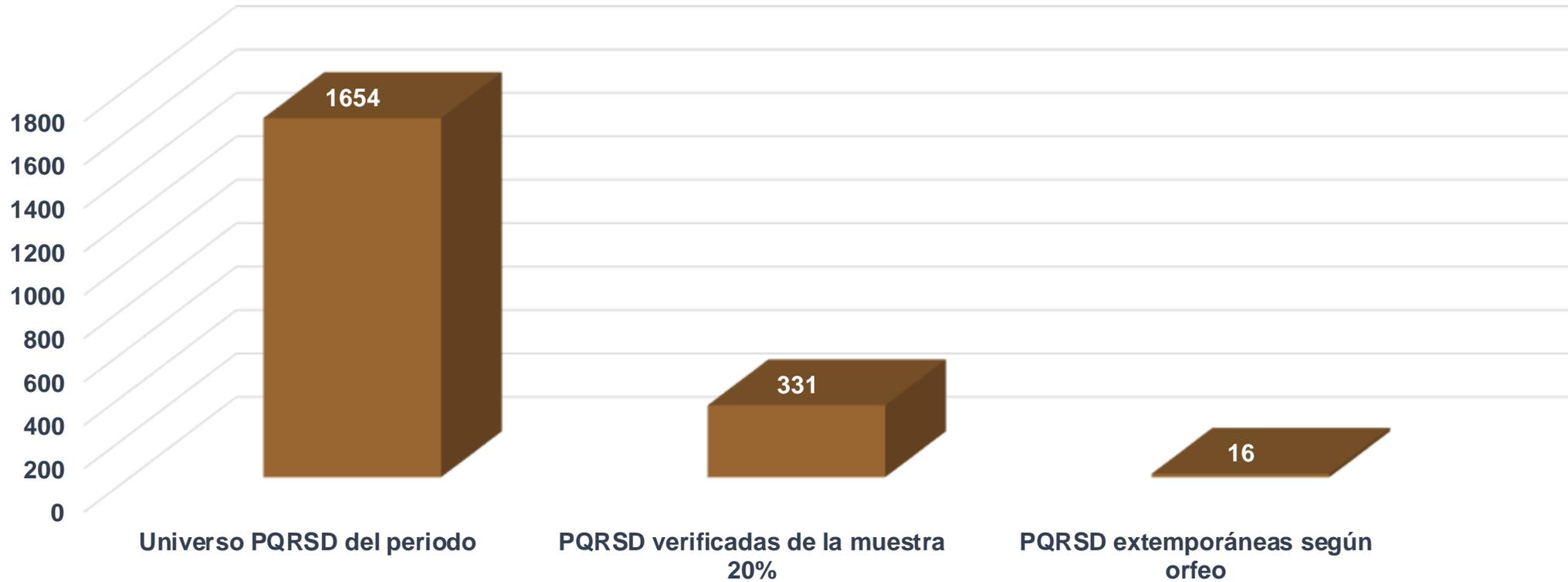
## ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

El universo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2023 fue de 1.654. La selección del seguimiento correspondió al 20% del universo para un total de 331 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 2023 según el sistema de gestión documental ORFEO fue de 16, 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 347.

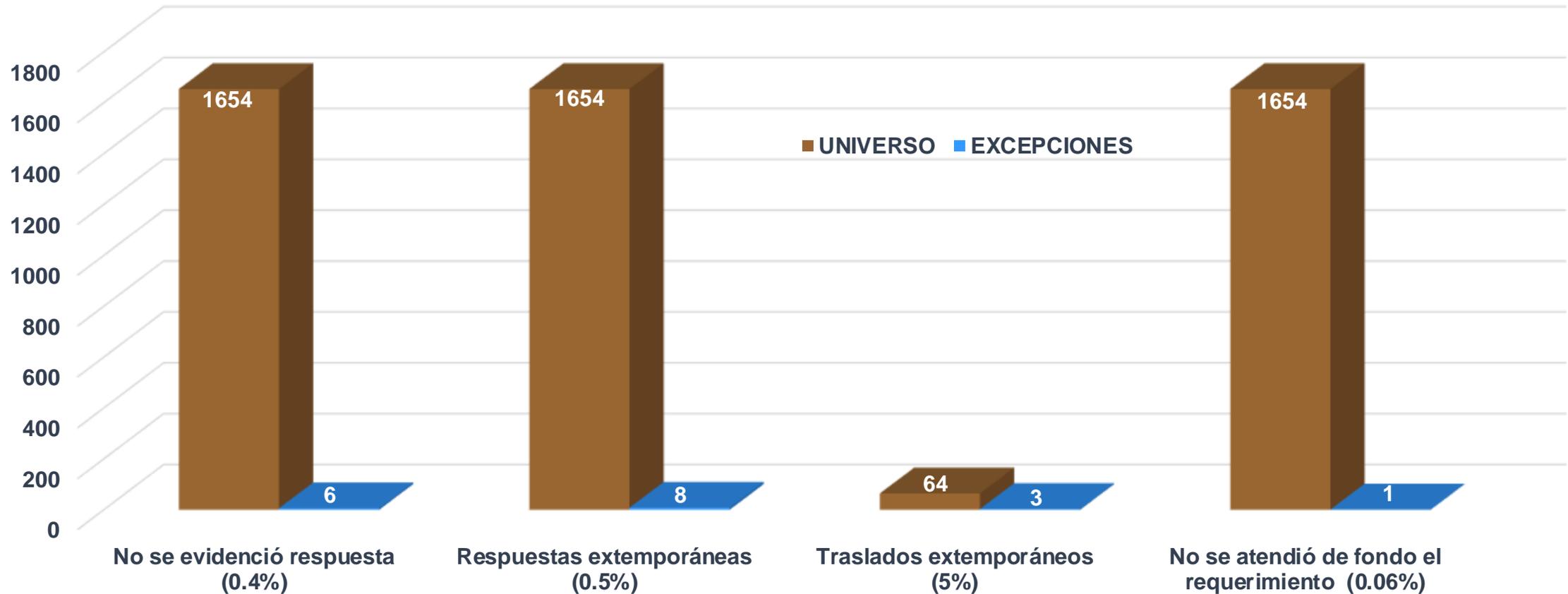
## ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA



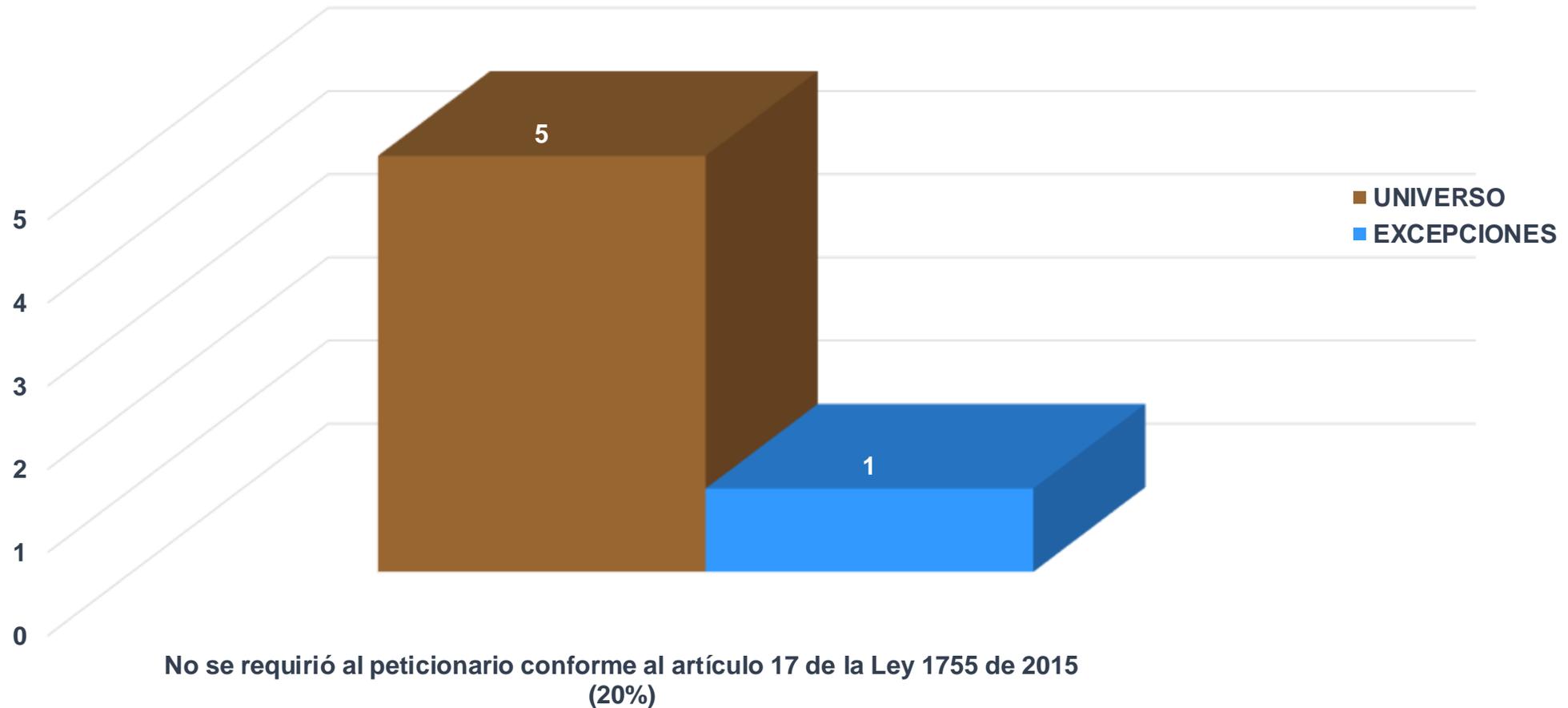
## FORTALEZAS

- 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 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.
- La entidad dispone de un sistema de gestión documental Orfeo, el cual le permite gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía.

## OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO



## OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO



## OBSERVACIÓN N° 1

### NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

En el **0.4%** de la muestra de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (6 de 1.654) no se evidenció respuesta al peticionario en el sistema de gestión documental ORFEO, desatendiendo lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 que establece lo siguiente: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”*, subraya fuera de texto, (ver anexo N° 1).

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”.*

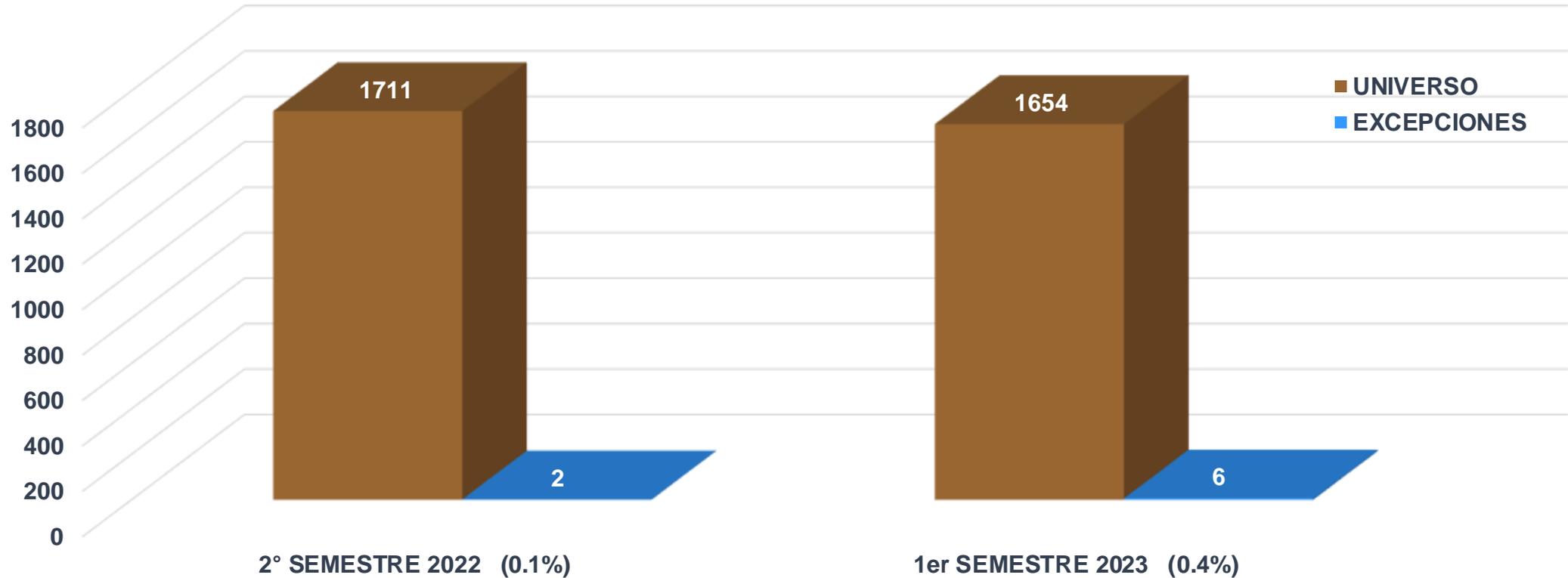
## OBSERVACIÓN N° 1

### NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL 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 (...)”, subrayas fuera de texto.*

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 las vigencias 2018 a la 2022 y primer semestre de 2023.

**COMPARATIVO DE LA OBSERVACIÓN  
NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN EL SISTEMA  
DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO  
2º SEMESTRE DE 2022 – 1er SEMESTRE DE 2023**



## **Comentarios de la Subdirección Administrativa y Financiera, recibidos mediante correo electrónico de fecha 19 de abril de 2023.**

*“Radicado N° 20233210004632 de fecha 23/1/2023. En cuanto a esta observación, es menester señalar que la petición de la señora María Fernanda Zapata, fue de forma y no de fondo, esto en el entendido que en la misma no solicitaba un certificado, sino que le fuera comunicado si era necesario hacer un pago para requerir la expedición de una certificación. Con base a lo anterior, por el medio más expedito, se realizó llamada telefónica a la peticionaria donde se le explicó el procedimiento y el correo al cual debía solicitar dicha certificación; no obstante, una vez iba a proceder con la respuesta por escrito, en la misma llamada, la señora María Fernanda señaló voluntariamente que desistía a que se le diera respuesta de esta manera, pues consideraba que ya había obtenido la información que requería. En ese orden de ideas, se dejó comentario al momento de archivarse el Orfeo, relacionándose lo que aquí se indica. Aunado a lo anterior y atendiendo lo señalado en el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, teniendo en cuenta que el desistimiento se puede hacer por el peticionario en cualquier momento, adjunto mensaje enviado al correo electrónico lmarin@cra.gov.co por la señora María Fernanda, donde reitera su desistimiento a dicha petición e indica que esta fue atendida, dando fe de lo aquí señalado. (Anexo documento en un (1) folio)”.*

### **Comentarios de la Unidad de Control Interno:**

Si bien la Subdirección Administrativa y Financiera adjunta correo de fecha 18 de abril de 2023, en el que la peticionaria desiste de la solicitud del radicado objeto de la presente observación, no se obtuvo evidencia en el sistema de gestión documental de Orfeo de la respuesta emitida al peticionario.

Por lo tanto y en opinión de esta auditoría, la entidad debió dar respuesta al peticionario conforme a lo establecido en el artículo 13 y siguientes de la Ley 1755 de 2015, independientemente de que la misma se haya tramitado telefónicamente. Es preciso señalar que el desistimiento expreso suministrado por la Subdirección Administrativa y Financiera fue elaborado tres (3) meses después de la radicación de la solicitud y cinco (5) días hábiles después de la elaboración del informe preliminar de la presente auditoría.

Ahora bien, en el histórico de Orfeo reposa la evidencia que el radicado N° 20233210004632 de fecha 23 de enero de 2023, fue archivado desde el 24 de enero de 2023 sin emitir respuesta alguna por parte de la entidad a la peticionaria bajo los parámetros establecidos en la Ley.

Acciones ▾ Actuaciones ▾ Bandejas ▾ Radicación ▾						Opciones ▾	DIANA CAROLINA RODRIGUEZ GUEVARA
DOCUMENTO N. 20233210004632 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20230201550000003E						Solicitados	Solicitar Físico
Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente			
Usuario Actual	ARCHIVO		Dependencia Actual	ARCHIVO			
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO	US. DESTINO		
Subdirección Administrativa y Financiera	24-01-2023 15:39 PM	Archivar	LUIS FABIAN MARIN ARIAS	Se entabló comunicación al número abonado de la peticionaria, a quien se le indicó el proceso y dijo que renunciaba a que se le diera respuesta por escrito, por lo cual se archiva como atendida. Tel. 3127765364.	ARCHIVO		

**Comentarios de la Subdirección Administrativa y Financiera, recibidos mediante correo electrónico de fecha 18 de agosto de 2023, al radicado N° 20233210004632 de fecha 31 de enero de 2023.**

*“Una vez validado el Sistema de Gestión Documental ORFEO no se presentan comentarios a observación de la Unidad de Control Interno”.*

**Comentarios de la Subdirección Administrativa y Financiera, recibidos mediante correo electrónico de fecha 18 de agosto de 2023, al radicado N° 20233210036542 de fecha 24 de abril de 2023.**

*“De acuerdo con la observación presentada por la Unidad de Control Interno, efectivamente no se reporta evidencia oficial a la Registraduría pero importante mencionar que la CRA no ha incurrido algún en incumplimiento dado que el reporte de la Registraduría refleja un valor de cero lo que evidencia que no contamos con transacciones como lo reportó el proyectista”.*

### **Comentarios de la Unidad de Control Interno.**

Si bien la Subdirección Administrativa y Financiera en su respuesta a la observación del seguimiento manifiesta que “(...) la CRA no ha incurrido algún en incumplimiento (...)”, es importante señalar que toda solicitud elevada por una entidad del estado a la UAE CRA, deberá atenderse conforme a lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días”.*

**Comentarios de la Subdirección Administrativa y Financiera, recibidos mediante correo electrónico de fecha 18 de agosto de 2023, al radicado N° 20233210042302 de fecha 10 de mayo de 2023.**

*“Una vez validado el Sistema de Gestión Documental ORFEO no se presentan comentarios a observación de la Unidad de Control Interno”.*

## OBSERVACIÓN N° 2

### 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 2023, el **0.5%** (8 de 1.654) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 artículo 21, en la medida en que los casos evidenciados correspondieron a respuestas a los peticionarios sobre los traslados practicados, por fuera de los términos previstos así: *“(...) 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 N° 2).

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).

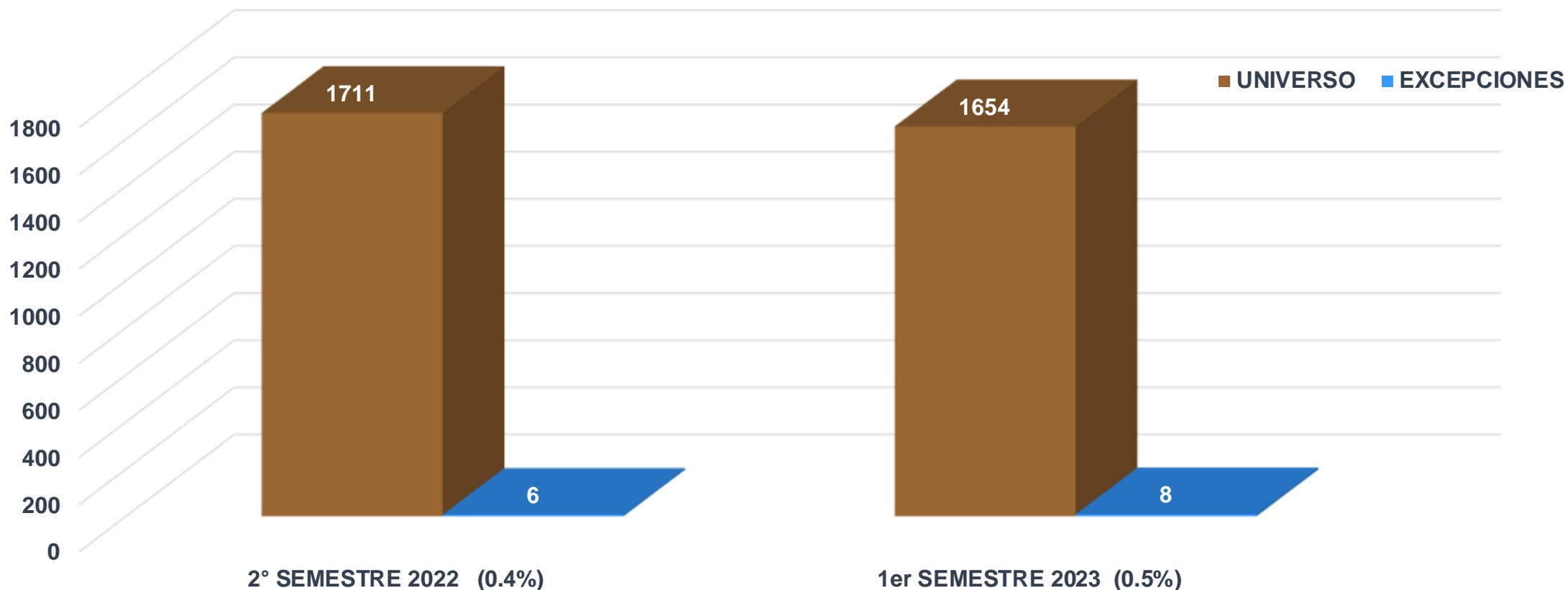
## OBSERVACIÓN N° 2

### RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

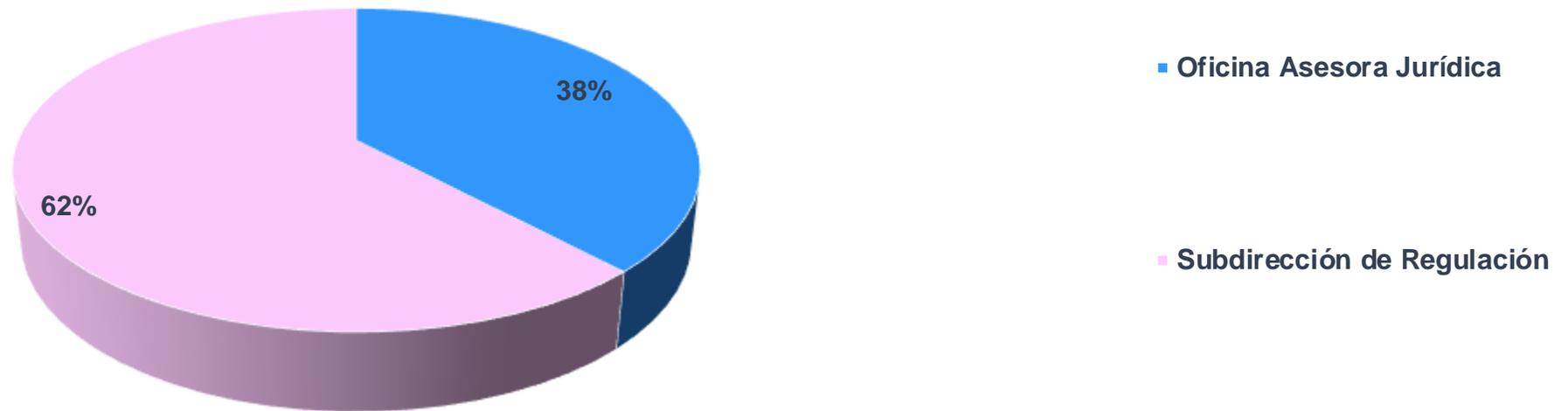
*“(...) (ii) Pronta resolución: las autoridades y particulares tienen la obligación de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que este exceda el tiempo legal, (...). La Corte ha comprendido que el plazo de respuesta del derecho de petición debe entenderse 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 y primer semestre de 2023.

## COMPARATIVO DE LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



## COMPARATIVO DE LA OBSERVACIÓN RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR DEPENDENCIAS



## **Comentarios de la Subdirección de Regulación, recibidos mediante correo electrónico de fecha 15 de agosto de 2023.**

*“(...) luego de analizar cada uno de los radicados asociados a los hallazgos que tienen que ver con la Subdirección de Regulación, consideramos que es importante generar un compromiso de nuestra parte, en relación con establecimiento de un plan de mejora, que parta de un análisis con el equipo de trabajo e integral con otras áreas y procesos, sobre los hallazgos y se determinen las acciones a seguir atender las PQRS con estricto cumplimiento normativo”.*

## **Comentarios de la Oficina Asesora Jurídica, recibidos mediante correo electrónico de fecha 16 de agosto de 2023.**

*“Rad. 20233210047542 de 29 de mayo: Al observar la trazabilidad en el sistema de gestión documental ORFEO, se aprecia que la solicitud luego de su radicación el pasado 29 de mayo, es remitida al día siguiente (30 de mayo) desde la Oficina Asesora Jurídica al Subdirector de Regulación (E); esta dependencia, luego de distintas reasignaciones y ajustes, lo devuelve el 7 de julio a la contratista Mayra Gómez de la Oficina Asesora Jurídica, esto es, veintiséis (26) días hábiles después de su radicación, con un proyecto de respuesta que pudo ser analizado por el Área de Control Interno. Si bien es cierto, la gestión de los derechos de petición es un asunto que compromete de forma integral a la entidad, situaciones como la presente merecen ser analizadas en detalle para determinar responsabilidades, como lo permiten las herramientas de información con las que se cuenta”.*

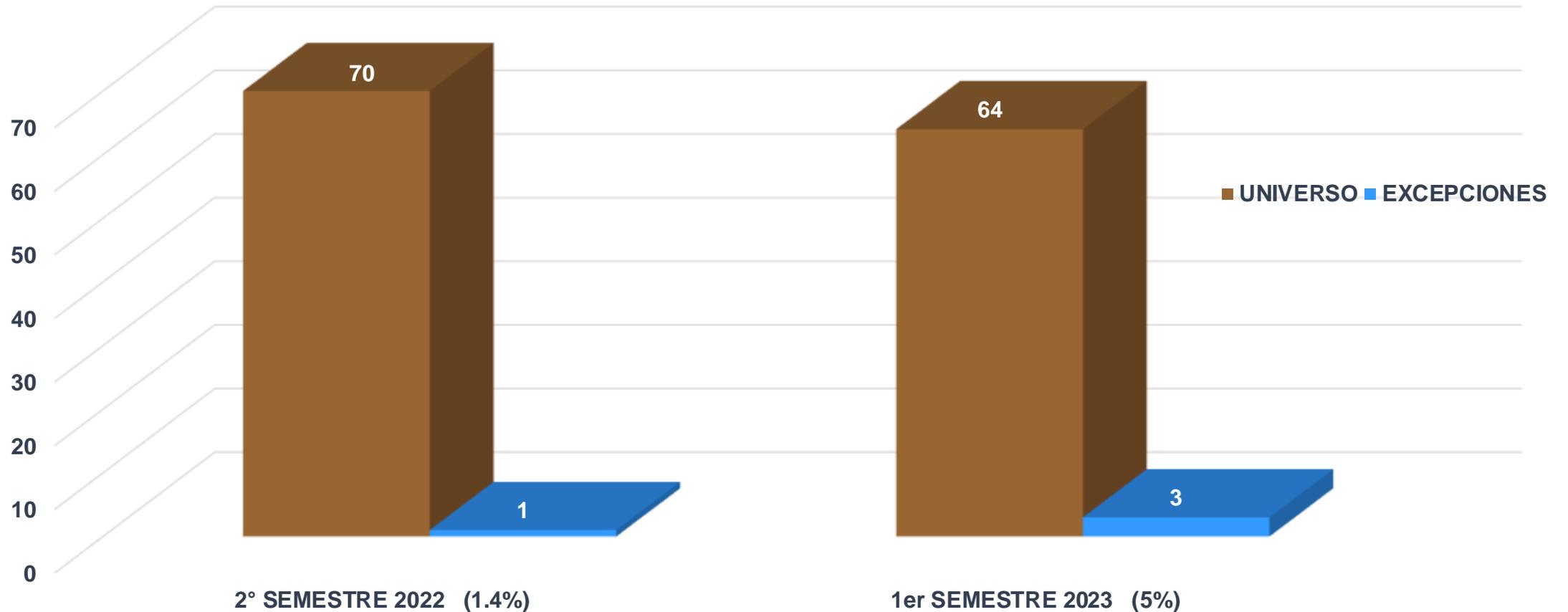
**OBSERVACIÓN N° 3**  
**TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

El 5% de los casos verificados en la muestra (3 de 64) 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. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente (...)”*, (subrayas fuera de texto), (ver anexo 3).

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 seguimiento de la vigencia 2016 a la 2022 y primer semestre de 2023.

## COMPARATIVO DE LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



## OBSERVACIÓN N° 4

### NO SE ATENDIÓ DE FONDO EL REQUERIMIENTO DEL PETICIONARIO

En el **0.06%** de los casos verificados en la muestra (1 de 1.654), se evidenció que la respuesta emitida por la entidad no atendió de manera directa e integral la solicitud del peticionario, de conformidad a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, (...), y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”*, (subraya fuera de texto), (ver anexo 4).

Así mismo, la sentencia 951 de 2014 indicó lo siguiente: *“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”*, (subraya fuera de texto).

*“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 N° 4

### NO SE ATENDIÓ DE FONDO EL REQUERIMIENTO DEL PETICIONARIO

*“La jurisprudencia de la Corte ha precisado que la respuesta de los derechos de petición debe observar las siguientes condiciones para que sean considerada válida en términos constitucionales: “(...) (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).*

*“c) La respuesta a las peticiones debe cumplir con los requisitos de: 1. oportunidad, 2. resolverse de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición”, (subrayas fuera de texto).*

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 y la cual hace parte integral de la expedición de la Ley 1755 de 2015, es necesario dar cumplimiento al mismo, a fin de no incurrir en una presunta desatención por parte de la entidad de este derecho fundamental. Vale la pena precisar, que esta observación fue realizada por la Unidad de Control interno en el seguimiento del segundo semestre de la vigencia 2022 y primer semestre de 2023.

## **Comentarios de la Oficina Asesora Jurídica, recibidos mediante correo electrónico de fecha 20 de abril de 2023.**

*“Rad. 20233210013132 de 15 de febrero: Se pretende con la solicitud, lograr una reunión con la Experta Comisionada Ruth Maritza Quevedo Fique, justificando dicho encuentro en la incertidumbre derivada de las declaraciones del Presidente de la República sobre las comisiones de regulación, conocer el estado de la modificación de la Resolución CRA 720 de 2015, tener claridad acerca de la directriz del Gobierno Nacional frente a los recicladores de oficio y el interés de las organizaciones de recicladores de estar presentes en los procesos de construcción de las políticas públicas que el actual gobierno busca implementar. Todos estos aspectos fueron atendidos en la respuesta dada por la entidad mediante oficio radicación CRA 20230120016551 del 20 de febrero, que refleja el criterio aplicado desde la Alta Dirección y la Subdirección de Regulación, para que, en aplicación entre otros de los principios de eficacia y economía que rigen el desarrollo de la función administrativa, se evalúe cada situación y se resuelvan las inquietudes de los peticionarios por medios más expeditos como el telefónico. Con todo, el 24 de febrero la empresa solicitante por intermedio del señor Jimmy Mejía Sánchez asistió a reunión con la Experta Comisionada Ruth Maritza Quevedo Fique, como se evidencia en el siguiente anexo”:*

ASIST.	NOMBRE	CEDULA	TELEFONO	ORGANIZACION	CORREO	FIRMA	GRUPO	HORA REUNION
1	ANA LUCIA VARGAS AYALA		3227025257	ASOCIACION DE RECICLADORES DE OFICIO ECORESIDUOS	ecoresiduosesp@gmail.com		2	2:00pm a 4:00 pm
2	ANA RODRIGUEZ LEGUIZAMON		3118244464	ASOCIACION RECUPERANDO MATERIALES RECICLABLES DE KENNEDY	REMARREK@GMAIL.COM			
3	ANDREA VARGAS	101957357			cviviana_99@hotmail.com			
4	ANGIE MARCELA NIÑO	1030554831	3042953307	ASOCIACION DE RECUPERADORES AMBIENTALES DE COLOMBIA 7	construyendoportunidades2020@gmail.com			
5	AYDEE AGUADA REAL	52873482	3052834147	CORPORECICAJE	corporecicaje@gmail.com			
6	CARLOS HERNEY BURITICA AGUADA	109931171	3014299896	CORPORECICAJE	asoreway@gmail.com	<i>Carlos Herney Buritica Aguada</i>		
7	CARMEN ACOSTA	51677791	3112435709	ASOCIACION DE RECUPERADORES ARPC	asociacionderecicladoresarpc@gmail.com	<i>Carmen Acosta</i>		
8	DIANA KATHERINE LOPEZ	1007373044	3118201557			<i>Diana Katherine Lopez</i>		
9	DORIS REAL	39676039	3204931063					
10	EDGARDO LIBERATO PARRA	79975704	320 5575331	ASOCIACION DE RECICLADORES FUERTES EN LA RTA	reciclar-esvida@hotmail.com			
11	HECTOR JAIME BERNAL PEÑA (DAYENLY BERNAL GOMEZ)	52476204	314 5857588	ASOCIACION DE RECICLADORES DE PUENTE ARANDA LA COLOMBIANITA	asorecicladoresrta@coalianzaderecicladores.com			
12	JENIFER LOPEZ	1007373151	3045464968		asocolombianita2006@hotmail.com			
13	JHON JAIR RODRIGUEZ	69305012	3002922612	ASOCIACION DE RECICLADORES NUEVA GENERACION	Orang7015@gmail.com			
14	JIMMY MEJIA SANCHEZ	73544991	3243525168	ASOCIACION DE RECUPERADORES AMBIENTALES DE COLOMBIA 7	asoambiental07@gmail.com	<i>Jimmy Mejia Sanchez</i>		
15	JOHAN ALEXIS GALICIA AGUADA	1030678243	3104080405	CORPORECICAJE	johan.galicia78@hotmail.com			
16	JUAN CARLOS AVELLA GUTIERREZ	80812677	3144814212	ASOCIACION PLANETA VERDE TOTAL	planetaverdetotal@gmail.com	<i>Juan Carlos Avella Gutierrez</i>		
17	KAREN GONZALEZ AGUADA	1000784129	3112448288	CORPORECICAJE	teverdeciendor@gmail.com	<i>Karen Gonzalez Aguada</i>		
18	LEIDY ALEJANDRA NIÑO RODRIGUEZ		3007736650	ASOCIACION DE RECICLADORES UN MEJOR VIVIR	gerenciaunmejorvivir@gmail.com			
19	MILLY JHANET ESPINEL		3106186738	ASOCIACION NACIONAL DE RECICLADORES TRANSFORMADORES	asociacionanrt@gmail.com			
20	NATALIA GONZALEZ AGUADA	1000792557	3146904895	CORPORECICAJE	asonasoref@gmail.com	<i>Natalia Gonzalez</i>		
21	OLGA ROCIO VARGAS AYALA		3115674952	ASOCIACION DE RECICLADORES BIOCRECER JR	BIOCRECERJR@GMAIL.COM			
22	SANDRA MILENA RODRIGUEZ MEJIA (CONCEPCION MEJIA MOLINA)	51656274	3135515220	ASOCIACION DE RECICLADORES MUNDO ECOLOGICO DE BOGOTA	miles0728@gmail.com	<i>Sandra Milena Rodriguez Mejia</i>		
23	YENIS DEL TORO CARBAS	52158569	3218981062	LEGAL DE LA ASOCIACION YORECICLO	yoreciclo2020@gmail.com			
24	Jhon Garcia Acosta	80.812677/34481402		Asociación Planeta Verde Total	planetaverdetotal@gmail.com	<i>Jhon Garcia Acosta</i>		

### Comentarios de la Unidad de Control Interno:

Si bien se llevó a cabo la reunión requerida por el peticionario como así lo demostró la Oficina Asesora jurídica, no es menos cierto que la entidad en la respuesta remitida al peticionario, no se pronunció sobre la programación de la fecha de la mesa de trabajo requerida por el solicitante.

**OBSERVACIÓN N° 5**  
**NO SE REQUIRIÓ AL PETICIONARIO CONFORME A LOS PARÁMETROS DEL ARTÍCULO 17**  
**DE LA LEY 1755 DE 2015**

En el **20%** (1 de 5) 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 que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo 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. (...)”*, (subrayas fuera de texto) (ver anexo N° 5).

Lo anterior, teniendo en cuenta que para continuar con el proceso era necesario que la documentación fuera remitida inicialmente por el representante legal, situación que claramente pudo ser requerida por la entidad dentro de los 10 días señalados en la citada norma.

## Comentarios de la Subdirección de Regulación, recibidos mediante correo electrónico de fecha 15 de agosto de 2023.

*“(...) luego de analizar cada uno de los radicados asociados a los hallazgos que tienen que ver con la Subdirección de Regulación, consideramos que es importante generar un compromiso de nuestra parte, en relación con establecimiento de un plan de mejora, que parta de un análisis con el equipo de trabajo e integral con otras áreas y procesos, sobre los hallazgos y se determinen las acciones a seguir atender las PQRS con estricto cumplimiento normativo”.*

# ANEXOS

## ANEXO 1

### NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN ORFEO

N° DEL RADICADO	DEPENDENCIA	COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
<p><b>1.- 20233210004632</b> de fecha 23/1/2023</p>	<p>Subdirección Administrativa y Financiera</p>	<p>Esta Unidad no evidenció respuesta al peticionario en el sistema de gestión documental Orfeo, en el cual se hace el siguiente requerimiento: <i>“Por medio de la presente agradezco me indique cual es el procedimiento para solicitar ante esta entidad unas certificaciones de unos trabajos que se realizaron para esta entidad y si tiene algún costo y se puede pagar de manera virtual por pagos en línea por PSE Lo anterior se requiere como soporte para incluir a través de la plataforma SIMO en los concursos de carrera Administrativa que adelantaba Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC. De antemano agradezco la atención prestada y quedo atenta a su amable respuesta para proceder en conformidad.”</i>; no obstante, en la trazabilidad del histórico del sistema de gestión documental Orfeo se indica lo siguiente: <i>“Se entabló comunicación al número abonado de la peticionaria, a quien se le indicó el proceso y dijo que renunciaba a que se le diera respuesta por escrito, por lo cual se archiva como atendida. Tel. 3127765364”</i>, lo que permite evidenciar que en efecto, no reposa en el sistema de gestión documental de Orfeo la respuesta emitida al peticionario ni evidencia alguna de la renuncia del peticionario a obtener respuesta por escrito de su solicitud.</p>

## ANEXO 1

### NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN ORFEO

N° DEL RADICADO	DEPENDENCIA	COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
<p><b>2.- 20233210017232</b> de fecha 27/2/2023</p>	<p>Oficina Asesora Jurídica</p>	<p>Esta Unidad no evidenció en el sistema de gestión documental Orfeo la respuesta al peticionario Carlos Quimbayo quien radicó ante la CRA, el siguiente requerimiento: <i>“Por medio del presente correo indicó (sic) que solicitó (sic) el Recurso de Reposición y el recurso de Apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios: debido a que mis preguntas no fueron consistentemente respondidas y se me dieron largas a las mismas, y no fueron respondidas de fondo (...);</i> mediante radicado N° 20230120023721 de fecha 3/3/2023, la entidad le informa a la empresa URBASER SOACHA S.A. E.S.P y no al señor Carlos Quimbaya que no se observa una petición que deba ser resuelta por esta Comisión de Regulación.</p> <p>Por lo tanto, la entidad no dio respuesta directa al peticionario que es el señor Carlos Quimbayo, la cual trata de un recurso de reposición y en subsidio de apelación y no del diligenciamiento de una encuesta como así se indicó en la respuesta emitida por la entidad a la empresa URBASER SOACHA S.A. E.S.P.</p>

## ANEXO 1

### NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN ORFEO

N° DEL RADICADO	DEPENDENCIA	COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
<b>3.- 20233210036542</b> de fecha 24/4/2023	Subdirección Administrativa y Financiera	Esta Unidad no evidenció la respuesta en el sistema de gestión documental Orfeo, para lo cual se indicó en el histórico de Orfeo lo siguiente: <i>“la CRA. no realizó ninguna transacción con LA REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL durante el primer trimestre de 2023”</i> y cuya transacción fue <i>“Archivar NRR”</i> .
<b>4.- 20233210039692</b> de fecha 4/5/2023	Oficina Asesora Jurídica	En el histórico de Orfeo se indica que se dio respuesta mediante radicado N° 20233210025172 de fecha 25/4/2023; sin embargo, la presente petición tiene una fecha posterior a la respuesta inicial, por lo que la entidad debió dar respuesta a dicha solicitud, en los términos contenido en el artículo 19 de la ley 1755 de 2015, es decir, indicándole que la entidad ya se había pronunciado y enviarle copia de dicha respuesta al petente.
<b>5.- 20233210041122</b> de fecha 8/5/2023	Oficina Asesora Jurídica	En el histórico de Orfeo se informa que se dio respuesta mediante radicado N° 20230120044911 de fecha 24/5/2023; sin embargo, en dicha respuesta no se hace alusión al radicado de la presente solicitud, por lo que la entidad debió dar respuesta a dicha solicitud, en los términos contenido en el artículo 19 de la ley 1755 de 2015, es decir, indicándole que la entidad ya se había pronunciado la entidad y enviarle copia de dicha respuesta al peticionario.

## ANEXO 1

### NO SE OBTUVO EVIDENCIA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO EN ORFEO

N° DEL RADICADO	DEPENDENCIA	COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
6.- 20233210042302 de fecha 10/5/2023	Subdirección Administrativa y Financiera	En el histórico de Orfeo se dejó claro que la certificación bancaria requerida fue remitida al peticionario; sin embargo, esta Unidad no evidenció en el sistema de gestión documental Orfeo el correo electrónico mediante el cual se remitió la certificación bancaria requerida para realizar dicho pago por parte del peticionario.

## ANEXO 2

### RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Nº DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
1.- 20233210005952 de fecha 26/1/2023	9/02/2023	5 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica
2.- 20233210014452 de fecha 18/2/2023	28/2/2023	2 días	5 días	
3.- 20233210020172 De fecha 6/3/2023	14/3/2023	1 día	5 días	

## ANEXO 2

### RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Nº DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
4.- 20233210047542 de fecha 29/5/2023	10/7/2023	17 días	10 días	Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección de Regulación
5.- 20233210033882 de fecha 14/4/2023	17/5/2023	12 días	10 días	Subdirección de Regulación
6.- 20233210034102 de fecha 17/4/2023	17/5/2023	11 días	10 días	

## ANEXO 2

### RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
7.- 20233210042422 de fecha 11/5/2023	14/6/2023	12 días	10 días	Subdirección de Regulación
8.- 20233210045722 de fecha 19/5/2023	20/6/2023	9 días	10 días	

### ANEXO 3

## TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
1.- 20233210005952 de fecha 26/1/2023	9/02/2023	5 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica
2.- 20233210014452 de fecha 18/2/2023	28/2/2023	2 días	5 días	
3.- 20233210020172 de fecha 6/3/2023	14/3/2023	1 día	5 días	

## ANEXO 4

### NO SE ATENDIÓ DE FONDO EL REQUERIMIENTO DEL PETICIONARIO

N° DEL RADICADO	ASUNTO	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	DEPENDENCIA	COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
<p><b>1.- 20233210013132</b> de fecha 15/2/2023</p>	<p>Solicita una mesa de trabajo con la comisión de recicladores de Barranquilla</p>	<p>En cuanto a la solicitud de una reunión, le informamos que la Subdirección de Regulación de esta Comisión, se pondrá en contacto con usted para programar la fecha y hora de la misma.</p>	<p>Oficina Asesora Jurídica</p>	<p>La respuesta emitida por la entidad no se resolvió de fondo, en la medida que no se obtuvo evidencia escrita de la programación de la mesa de trabajo solicitada por el peticionario.</p>

**ANEXO 5**  
**NO SE REQUIRIÓ AL PETICIONARIO CONFORME A LOS PARÁMETROS**  
**DE LA LEY 1755 DE 2015**

N° DEL RADICADO	ASUNTO	DEPENDENCIA	COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO
<p><b>1.- 20233210046722</b> de fecha 25/5/2023</p>	<p>Mediante el cual remite el estudio de costos y tarifas resultantes de la aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017.</p>	<p>Subdirección de Regulación</p>	<p>Mediante radicado N° 20230300056421 de fecha 5/7/2023, la entidad le manifestó al peticionario que era necesario que el representante legal remitiera dichos documentos para que la entidad realizara las observaciones respectivas; sin embargo, no se evidenció que el citado requerimiento fuera realizado conforme a los parámetros establecidos en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015.</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**

