



# **INFORME DEFINITIVO DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO**

## **PRIMER SEMESTRE DE 2020**

## **UNIDAD DE CONTROL INTERNO 25 DE AGOSTO DE 2020**





# 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, de la Ley 1437 de 2011, de la Ley 1755 de 2015, del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020; así como del artículo 4º del Decreto 707 de 1995 y del memorando N° 20172010005893 del 16 de noviembre de 2017, frente a los mecanismos diseñados por la Entidad para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por sus usuarios.



# CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

**Los criterios observados en el ejercicio del seguimiento fueron:**

1. El cumplimiento de la normatividad que rige las PQRSD (Ley 1755 de 2015; artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, el artículo 4º del Decreto 707 de 1995 y el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*).
2. El fundamento de las respuestas emitidas por la entidad.
3. La remisión por competencia a las entidades respectivas.
4. El oportuno cumplimiento de los términos.





## ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

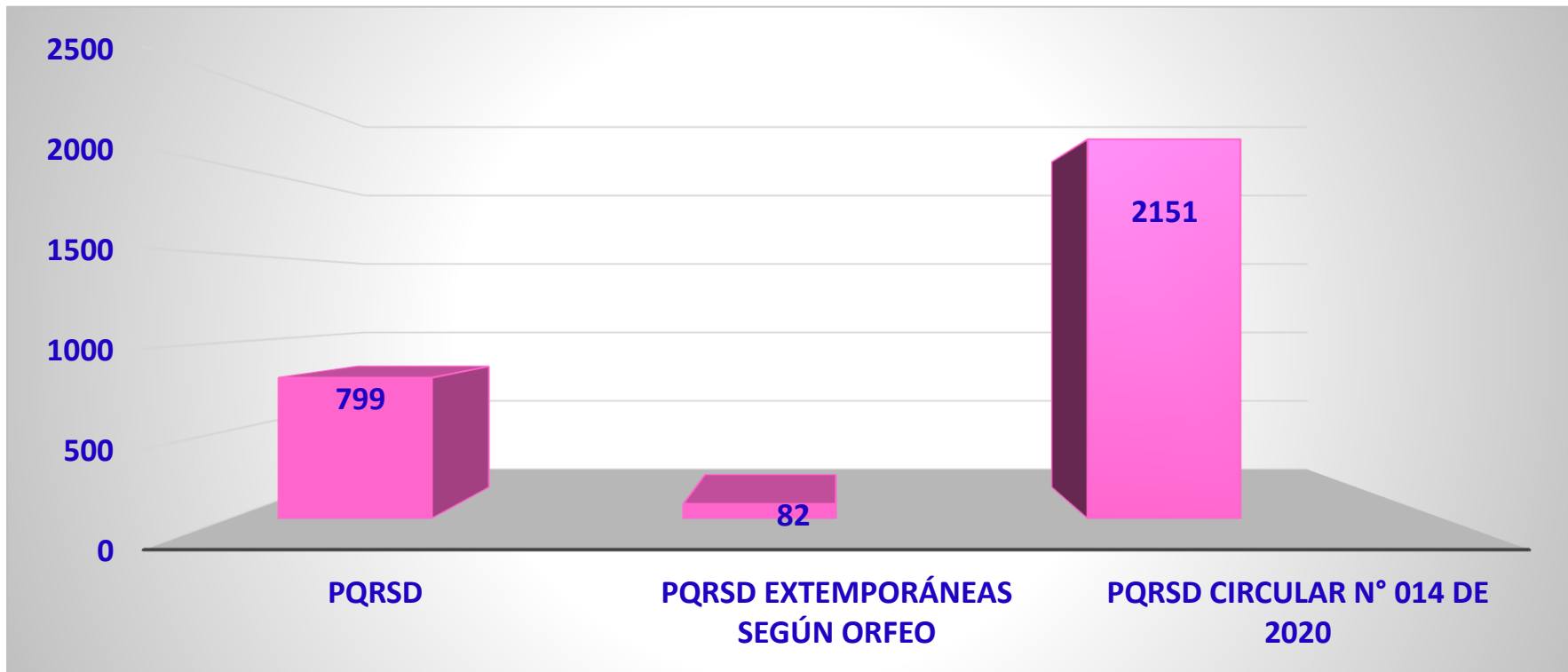
El universo de PQRSD para el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2020 fue de 799. La selección de auditoría correspondió al 25% del universo para un total de 200 PQRSD tomadas como muestra del ejercicio.

El universo de PQRSD extemporáneas del primer semestre de 2020 según el sistema ORFEO fue de 82, muestra sobre la que se verificó el oportuno cumplimiento de los términos legales.

El universo de PQRSD tomado para verificar la Circular Externa Conjunta N° 2020100000014 del 7 de enero de 2020, relacionada con la debida prestación de la actividad de aprovechamiento expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en conjunto con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, conforme al sistema de gestión documental Orfeo, fue de 2151 peticiones, del cual se tomó una muestra de auditoría del 3% (65 peticiones).



## ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA





# FORTALEZAS

- La entidad cuenta en su página web con un menú denominado “*Servicio al ciudadano*”, el cual contiene una pestaña denominada “*Registre aquí sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias*”, permitiendo su fácil acceso a la ciudadanía, de conformidad a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 Inciso 2°.
- La UAE CRA cuenta con atención **personalizada** de 40 horas semanales de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, conforme a lo establecido en la Resolución N° 099 del 03 de marzo de 2015. Cuando las PQRSD llegan a la entidad vía fax, son radicadas por el área de correspondencia en el sistema ORFEO, y los medios electrónicos son direccionados al sistema ORFEO en donde son radicados por dicha dependencia de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7° numerales 2° y 6°.



# FORTALEZAS

- La entidad cuenta con canales para recibir y tramitar las PQRSD tales como: presencial y/o correspondencia; telefónico; virtual (página web propia, correo electrónico, chat); redes sociales como facebook, twitter, youtube; jornadas de participación y divulgación, atendiendo lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7º numeral 8.
- La UAE CRA en su página web cuenta con una pestaña denominada “*Servicio al Ciudadano*”, en la cual se puede acceder a la “*carta de trato digno*”, que contiene los compromisos, deberes, derechos y los canales disponibles para la atención al ciudadano, dando cumplimiento a lo señalado en la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7º Numeral 5.





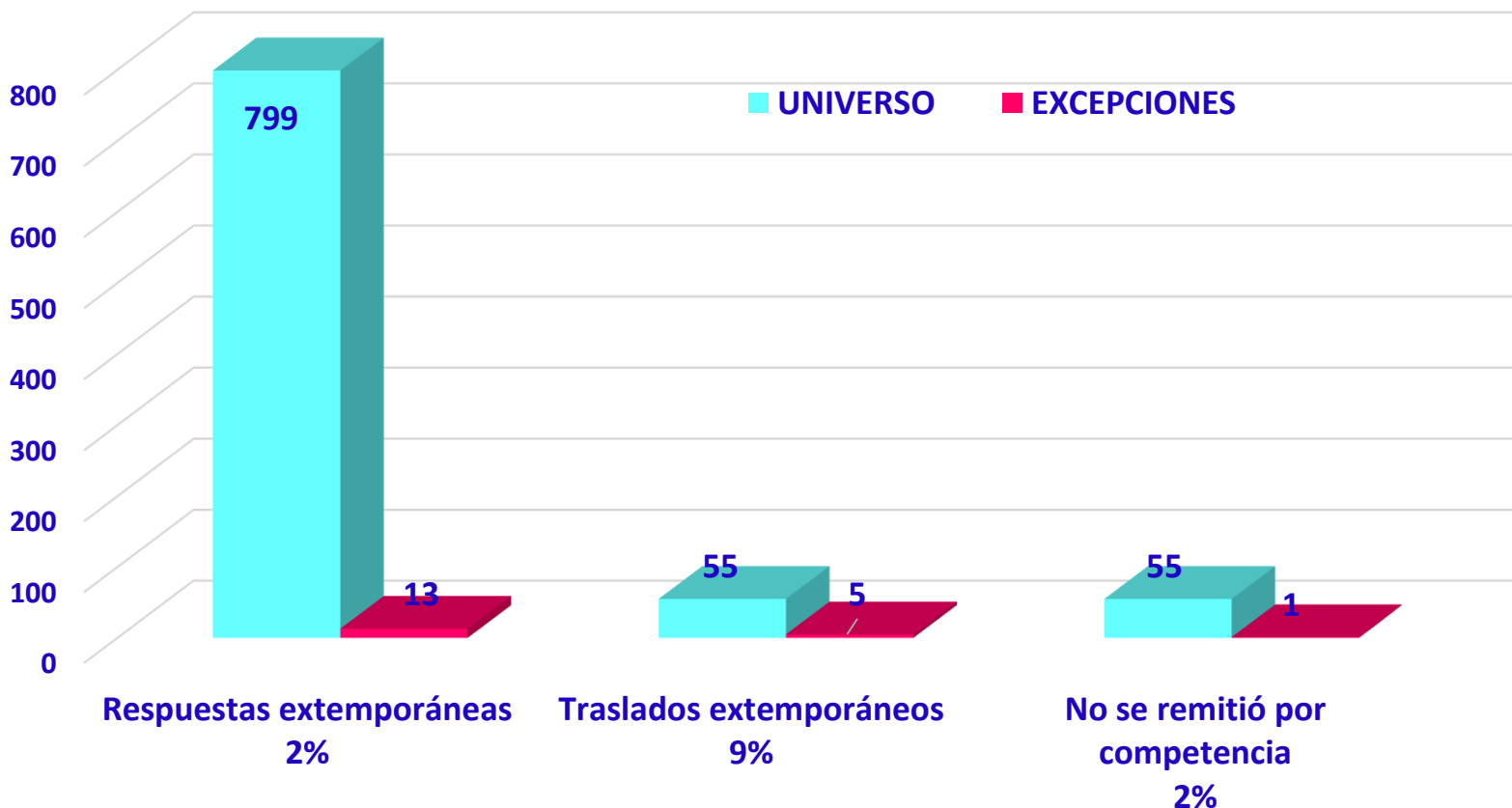
# FORTALEZAS

- La entidad en su página web cuenta con una pestaña denominada “*Servicio al Ciudadano*”, en la que se puede acceder al botón “*Registre aquí su Denuncia de corrupción*”, el cual permite presentar denuncias ante la entidad sobre presuntos actos de corrupción, de acuerdo a lo estipulado en de la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76º inciso 3º.
- Una vez verificada la muestra de auditoría de las PQRSD relacionadas con la Circular 014 de 2020 (65 solicitudes), fueron contestadas en su totalidad de manera oportuna y de acuerdo a los lineamientos establecidos en el artículo 14 y siguientes de la Ley 1755 de 2015.



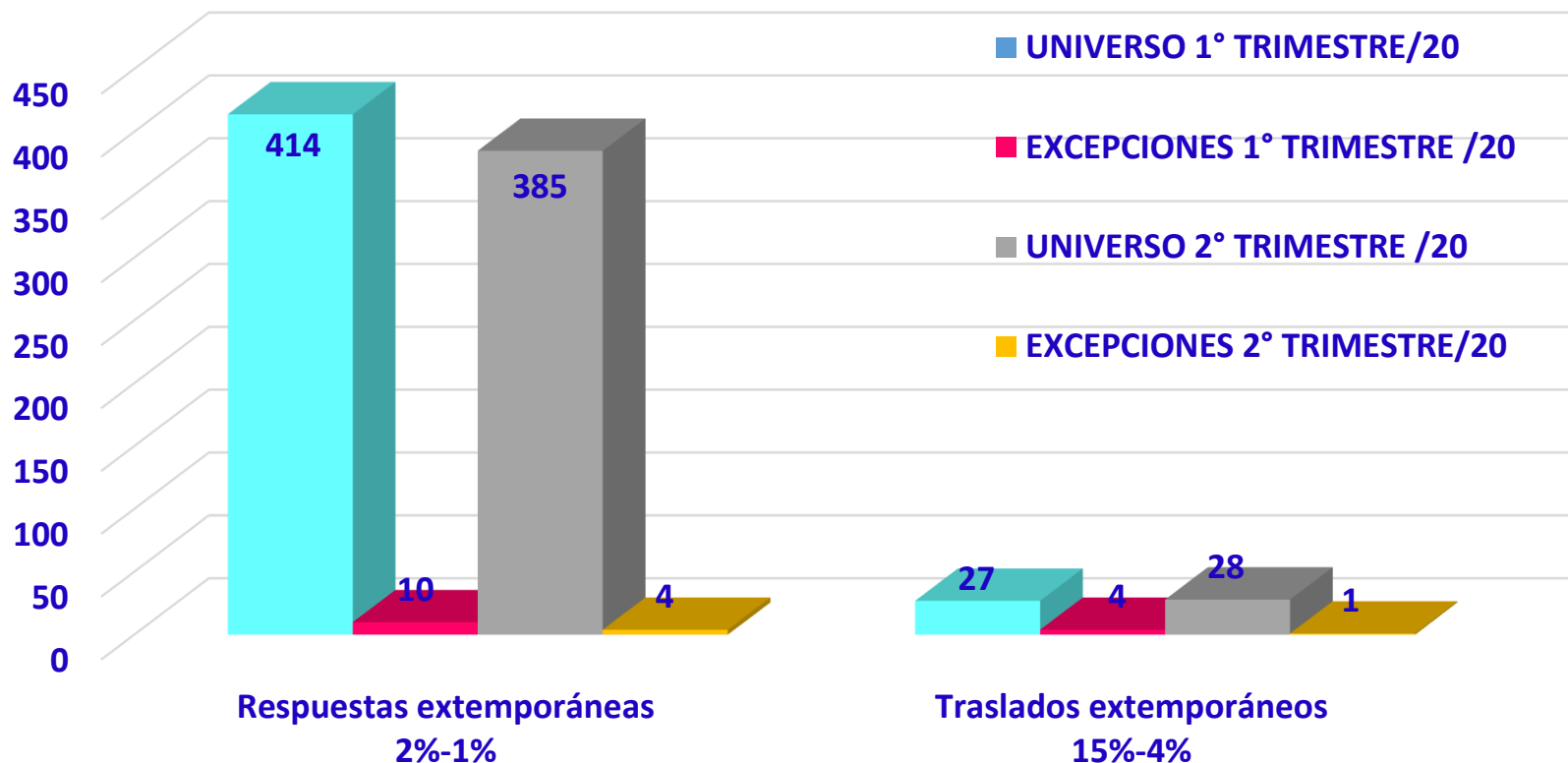


## OBSERVACIONES- PRIMER SEMESTRE 2020



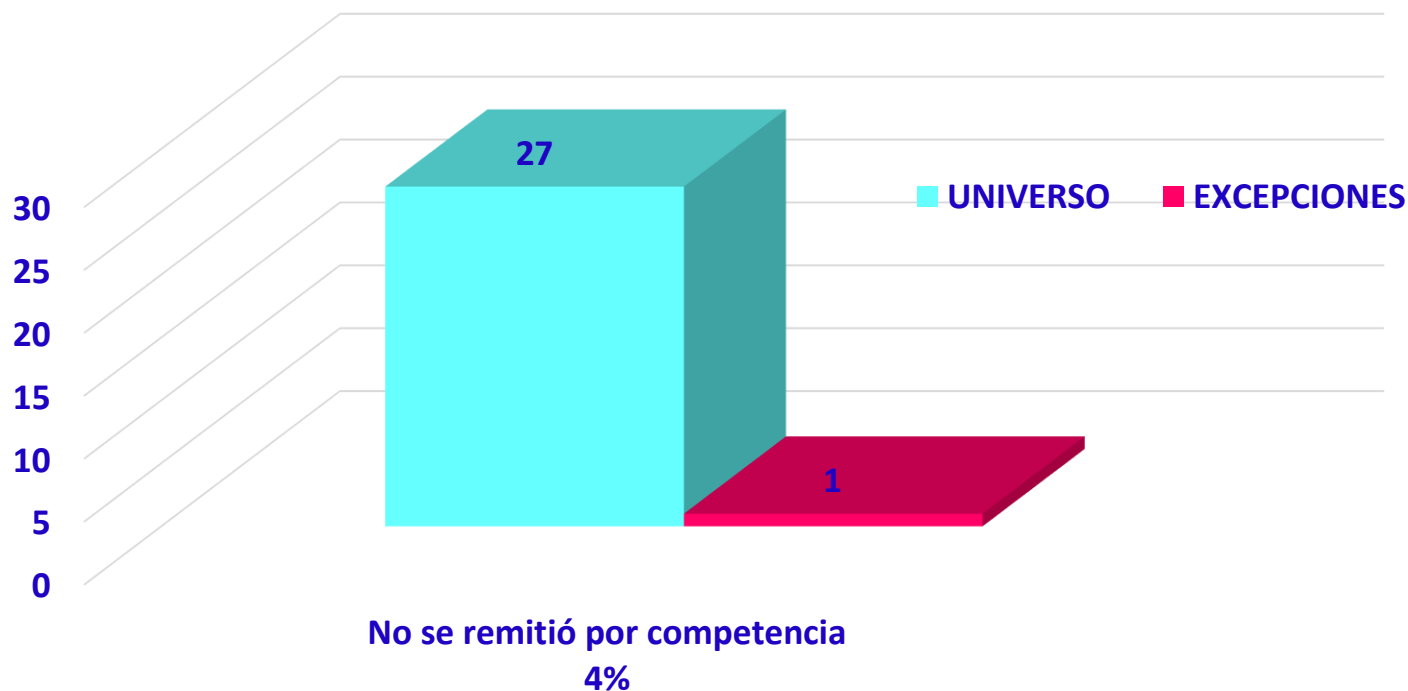


## COMPARATIVO DE LAS OSBERVACIONES PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE 2020





## OBSERVACIÓN ADICIONAL PRIMER TRIMESTRE DE 2020





# OBSERVACIÓN

## RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRS

En el análisis de las peticiones contestadas extemporáneamente, se evidenció que el 2% (14 de 799) fueron respondidas por fuera de los términos establecidos, así: 13 peticiones no atendieron los términos contemplados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en la que se establece lo siguiente: *“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*.

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



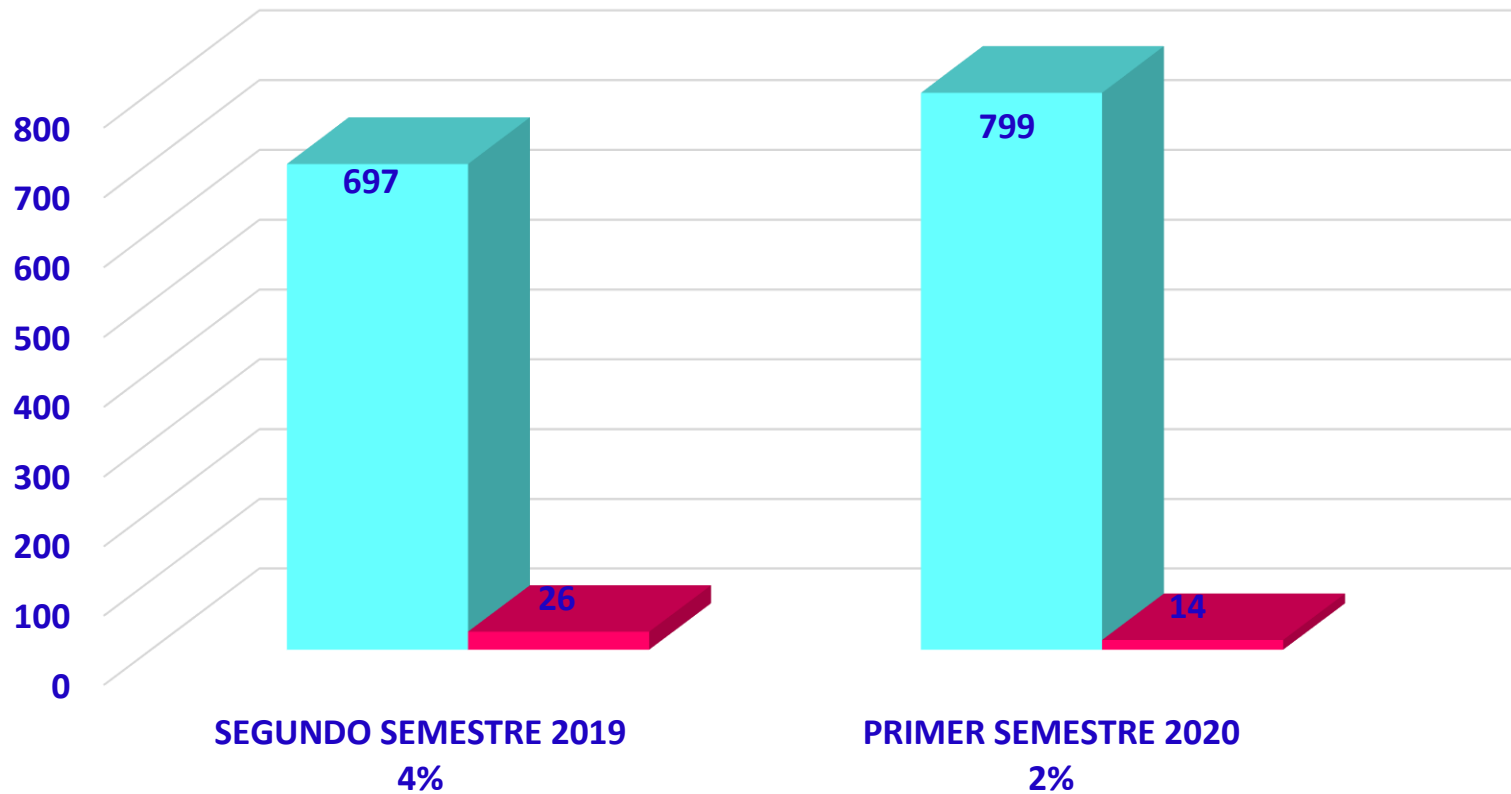
## OBSERVACIÓN

# RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD

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

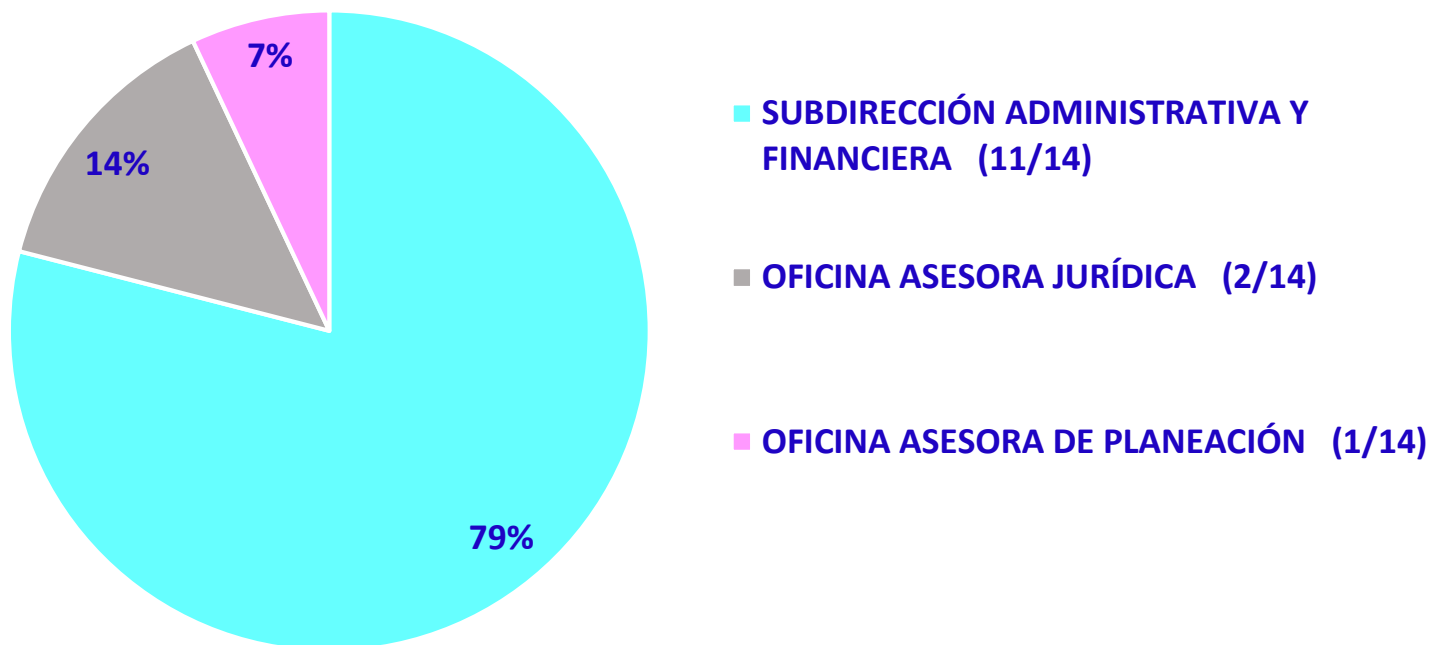


## COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE LAS PQRSD



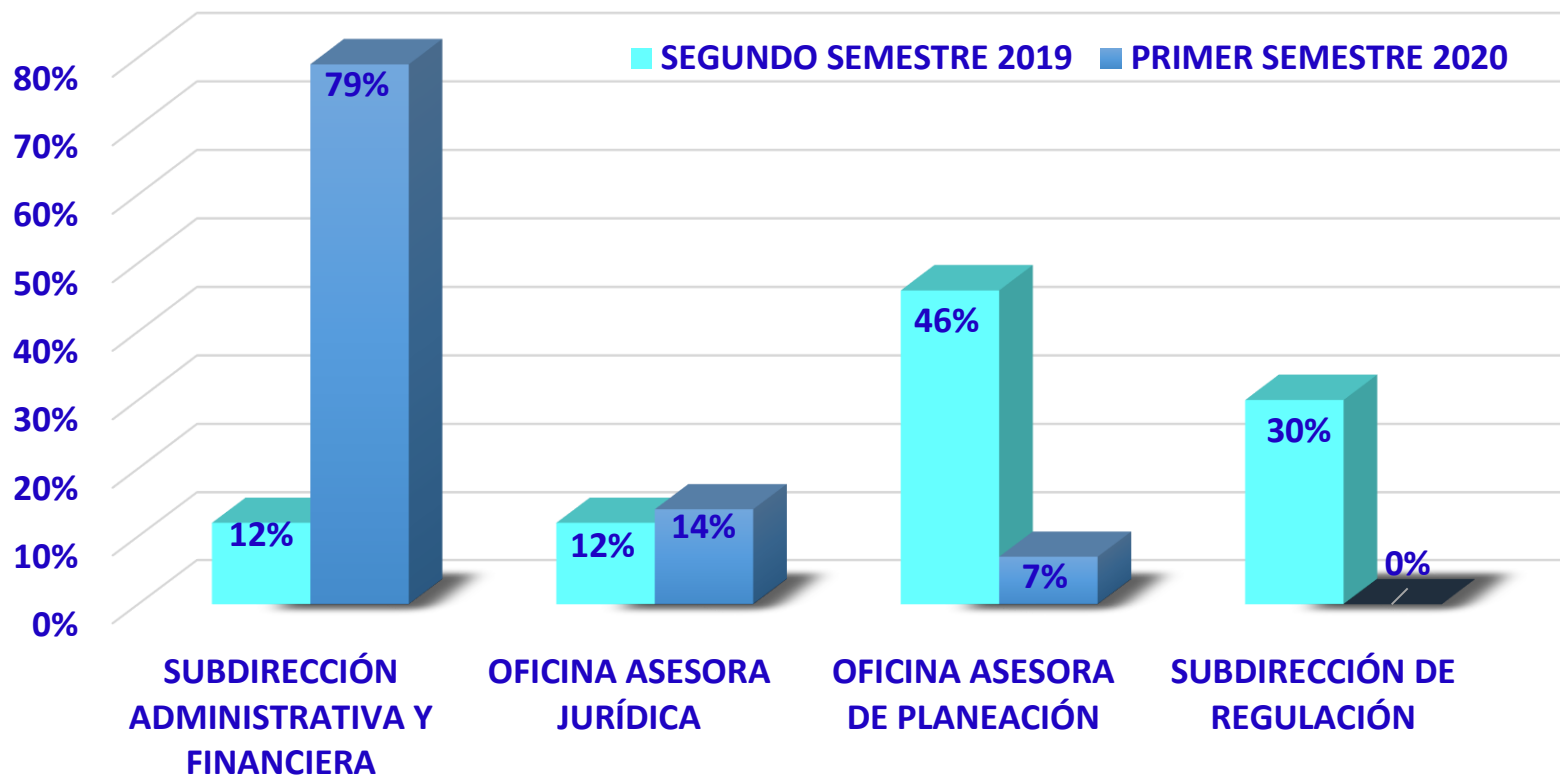


## RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2020





## COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR DEPENDENCIAS







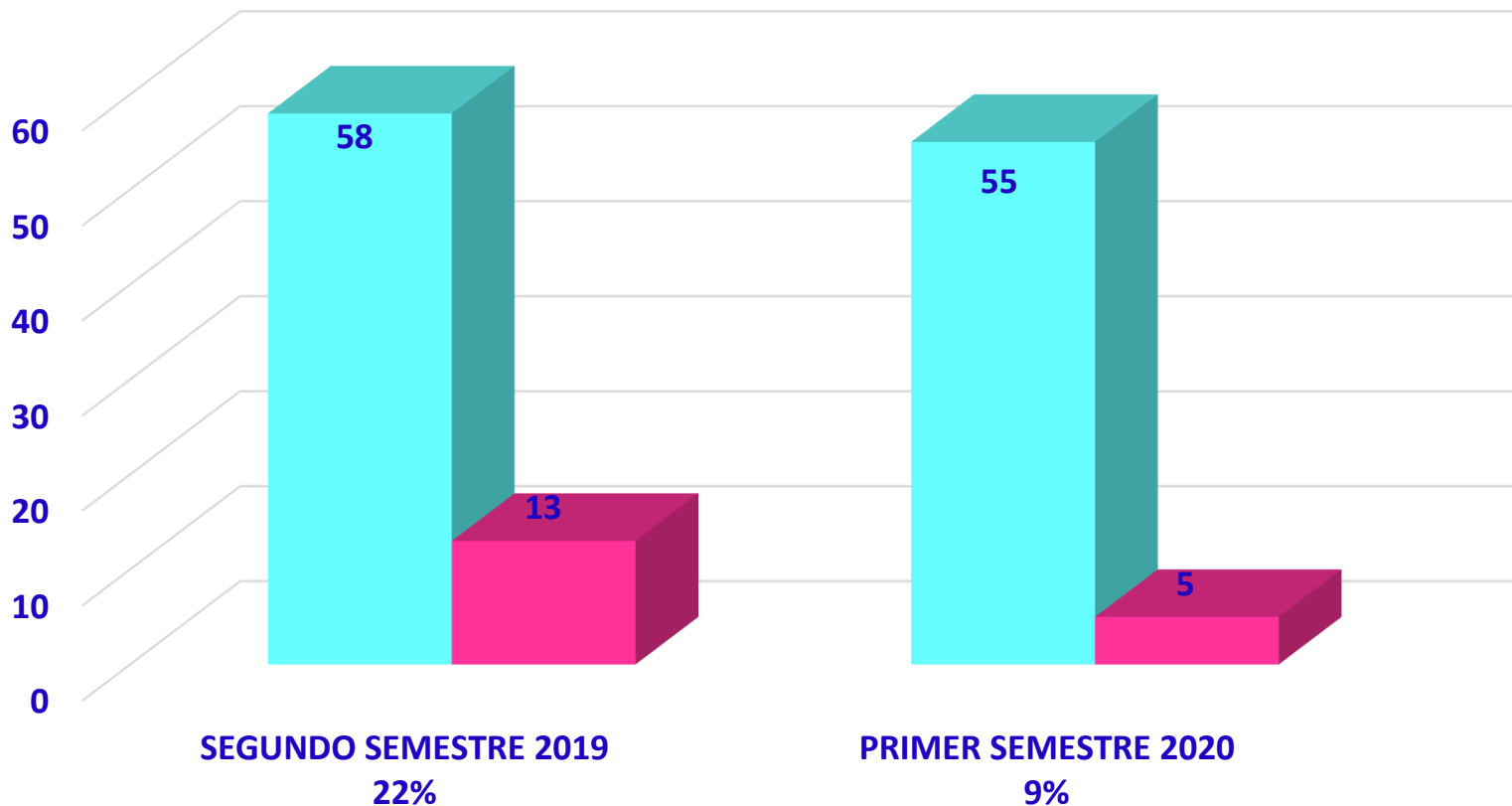
## OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS

Dentro del seguimiento realizado, se evidenció que el 9% de los casos verificados en la muestra y que fueron trasladados por competencia a otras entidades (5 de 55), se realizaron de manera extemporánea sin observarse los términos contenidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará (...)”* subrayas fuera de texto, (ver anexo 2).

Por lo anterior, es necesario dar cumplimiento a los términos previstos en la ley para los respectivos traslados por competencia a las entidades respectivas, conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en los informes de auditoría de la vigencias 2016, 2017, 2018 y 2019.



## COMPARATIVO POR SEMESTRES DE LAS PQRSD TRASLADADAS EXTEMPORÁNEAMENTE





# COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES

En la sesión virtual ordinaria del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno N° 2 del 7 de mayo de 2020, en la presentación del avance definitivo del informe de la Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario del Primer Trimestre de 2020, la Subdirección de Regulación remitió mediante correo electrónico de la misma fecha, los comentarios a dicho avance, para lo cual el Asesor con Funciones de Control Interno manifestó que los mismos serían incluidos en el informe definitivo de PQRSD correspondiente al primer semestre de 2020.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se presentan los comentarios de la Subdirección de Regulación detallados así: *“20203210036992: revisada la trazabilidad seguida en la respuesta en el Sistema de Gestión Documental “Orfeo”, se evidencia que la (sic) cumplió con los tiempos permitidos por la normatividad para el cumplimiento normativo de los traslados ya que la respuesta fue consignada en archivo el día 03 de marzo de 2020, es decir, dentro del término”.*





## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES

**COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:** Si bien la respuesta al peticionario fue entregada el día 3 de marzo de 2020, el radicado N° 20203210036992 de fecha 26 de febrero de 2020, que corresponde al traslado, fue entregado al Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, el día 5 de marzo de 2020, como consta en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, en “*observaciones*”, así como se muestra a continuación:

### DATOS DE ENVIO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envio
20200300048131	CORRESPONDENCIA	11-03-2020 16:07 PM	DANE	CRA 59 no 26-70	BOGOTÁ D.C.	BOGOTA	ENTREGA PERSONAL		ENTREGADO EL 5-03-19	NNINO



## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES

**COMENTARIO DE LA SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN:** *“20203210006462: revisada la trazabilidad seguida en la respuesta en el Sistema de Gestión Documental “Orfeo”, se evidencia que la (sic) cumplió con los tiempos permitidos por la normatividad para el cumplimiento normativo de los traslados ya que la respuesta fue consignada en archivo el día 04 de febrero de 2020, es decir, dentro del término”.*

**COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:** En el histórico del Sistema de Gestión Documental Orfeo aparece que el documento fue enviado al Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, el día 7 de febrero de 2020, tal y como se evidencia en la siguiente imagen:

### DATOS DE ENVIO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envio
20200300012891	CORRESPONDENCIA	07-02-2020 12:17 PM	DANE	CARRERA 59 26-70 CAN	BOGOTÁ D.C.	BOGOTA	ENTREGA PERSONAL		RAD CRA 2020-321-000646-2	LCOLORADO



## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES

**COMENTARIO DE LA SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN:** *“20203210003462: revisada la trazabilidad seguida en la respuesta en el Sistema de Gestión Documental “Orfeo”, se evidencia que la (sic) cumplió con los tiempos permitidos por la normatividad para el cumplimiento normativo de los traslados ya que la respuesta fue consignada en archivo el día 20 de enero de 2020, es decir, dentro del término”.*

**COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:** En el histórico del Sistema de Gestión Documental Orfeo aparece que el documento fue enviado al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, MVCT, el día 28 de enero de 2020, tal y como se evidencia en la siguiente imagen:

### DATOS DE ENVIO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envio
20200300006991	CORRESPONDENCIA	28-01-2020 12:16 PM	MINISTERIO DE VIVIENDA	CALLE 18 7-59	BOGOTÁ D.C.	BOGOTA	ENTREGA PERSONAL		RAD CRA 2020-321-000346-2	LCOLORADO



## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES

**COMENTARIO DE LA SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN:** “20203210040712: *revisada la trazabilidad seguida en la respuesta en el Sistema de Gestión Documental “Orfeo”, se evidencia que la (sic) cumplió con los tiempos permitidos por la normatividad para el cumplimiento normativo de los traslados ya que la respuesta fue consignada en archivo el día 12 de marzo de 2020, es decir, dentro del término”.*

**COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:** En el histórico del Sistema de Gestión Documental Orfeo aparece que el documento fue enviado al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, MVCT, el día 17 de marzo de 2020, tal y como se evidencia en la siguiente imagen:

### DATOS DE ENVIO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envio
20200300050671	CORRESPONDENCIA	17-03-2020 15:46 PM	MINISTERIO DE VIVIENDA	CLL 18 N° 7-59	BOGOTA D.C	BOGOTA	ENTREGA PERSONAL			WOSPINO321



## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES

**COMENTARIO DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA:** Mediante correo electrónico de fecha 19 de agosto de 2020, frente al radicado N° 20203210003462, menciona lo siguiente: *“Al observar la trazabilidad que permite nuestro sistema de gestión documental, salta a la vista que el radicado se recibe con oficio de traslado a las 11:50 A.M. del quinto día hábil siguiente a su radicación; 29 minutos después, la jefe de la Oficina Asesora Jurídica modifica el anexo y lo pasa a su secretaria para continuar trámite de radicación y envío. Son ampliamente conocidas las restricciones de la empresa de correos contratada por la entidad, en los recorridos de recogida de documentos, y entendiendo que la operación de los procesos de la entidad debe tener una lectura integral, podría evaluarse la actuación de cada dependencia en la gestión de los asuntos a su cargo”.*

**COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:** Esta Unidad verifica los términos legales para los traslados por competencia de conformidad a lo establecido por la Ley 1755 de 2015 en su artículo 21, por lo anterior, solo se tiene en cuenta únicamente la fecha de entrega ante las autoridades a las cuales se dio traslado, y no las fechas internas que manejen las dependencias en el trámite de los mismos.





## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES

**COMENTARIO DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA:** Mediante correo electrónico de fecha 19 de agosto de 2020, frente al radicado N° 20203210042132, menciona lo siguiente: *“La petición aparece radicada el día 15 de marzo de 2020 a la 1:18 P.M. (domingo), razón por la cual para efectos de calcular términos de ley debe tenerse como radicada el día hábil siguiente, esto es, el 16 de marzo. De ese modo, el término para dar traslado por competencia venció el 24 de marzo, fecha en la que se remitió y recibió respuesta como se evidencia en documentos que se acompañan”.*

**COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:** Esta Unidad verifica los términos legales en días hábiles y no calendario de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 13. Ahora bien, los términos efectivamente se contaron a partir del lunes 16 de marzo de 2020, y teniendo en cuenta que son 5 días hábiles para remitir por competencia la solicitud, el término feneció el día viernes 20 de marzo de 2020 y no el martes 24 de marzo como así lo manifiesta la Oficina Asesora Jurídica, evidenciándose un día de extemporaneidad en la respuesta a la solicitud por parte de la entidad.





## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES

**COMENTARIO DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA:** Mediante correo electrónico de fecha 19 de agosto de 2020, frente al radicado N° 20203210006462 se menciona lo siguiente: *“Este derecho de petición fue radicado el día 30 de enero de 2020, por tanto la fecha límite para hacer llegar el oficio de traslado a la entidad competente vencía el 7 de febrero. Al observar la trazabilidad en el sistema ORFEO aparece que el radicado fue remitido en el cuarto día hábil posterior a su radicación, al área de correspondencia para envío, siendo de cargo de esta continuar con la mayor agilidad en su tarea. Comprendiendo que la operación de los procesos de la entidad es integral, podría evaluarse la actuación de cada dependencia en la gestión de los asuntos a su cargo”.*

**COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:** La petición llegó a la entidad el día 30 de enero y el término de los 5 días hábiles se iniciaron a contar a partir del **jueves 31 de enero** hasta el jueves 6 de febrero, razón por la cual se evidencia que al 7 de febrero hay un día de extemporaneidad en la respuesta a la solicitud por parte de la entidad.



## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS DE LAS PETICIONES

**COMENTARIO DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA:** Mediante correo electrónico de fecha 19 de agosto de 2020, frente al radicado N° 20203210036992 se menciona lo siguiente: *“El derecho de petición fue radicado el día 26 de febrero de 2020, por tanto la fecha límite para hacer llegar el oficio de traslado a la entidad competente vencía el 4 de marzo. Consultado el sistema ORFEO, se observa que el radicado fue remitido en el cuarto día hábil posterior a su radicación, al área de correspondencia para envío, siendo de cargo de esta continuar con la mayor agilidad en su tarea. Comprendiendo que la operación de los procesos de la entidad es integral, podría evaluarse la actuación de cada dependencia en la gestión de los asuntos a su cargo”.*

**COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:** Esta Unidad verifica los términos legales para los traslados por competencia de conformidad a lo establecido por la Ley 1755 de 2015 en su artículo 21, teniendo en cuenta únicamente la fecha de entrega ante las autoridades a las cuales se dio traslado, y no las fechas internas que manejen las dependencias en el trámite de los mismos.



## OBSERVACIÓN NO SE REMITIÓ POR COMPETENCIA

En el 2% (1 de 55) de las peticiones revisadas en este seguimiento, no se realizó el traslado correspondiente pese a haber sido radicada ante esta entidad y carecer de competencia, desatendiendo lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: ***“Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito”.*** Subrayas fuera de texto, (ver anexo 3).

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



# OBSERVACIÓN NO SE REMITIÓ POR COMPETENCIA

## SENTENCIA 951 DE 2014

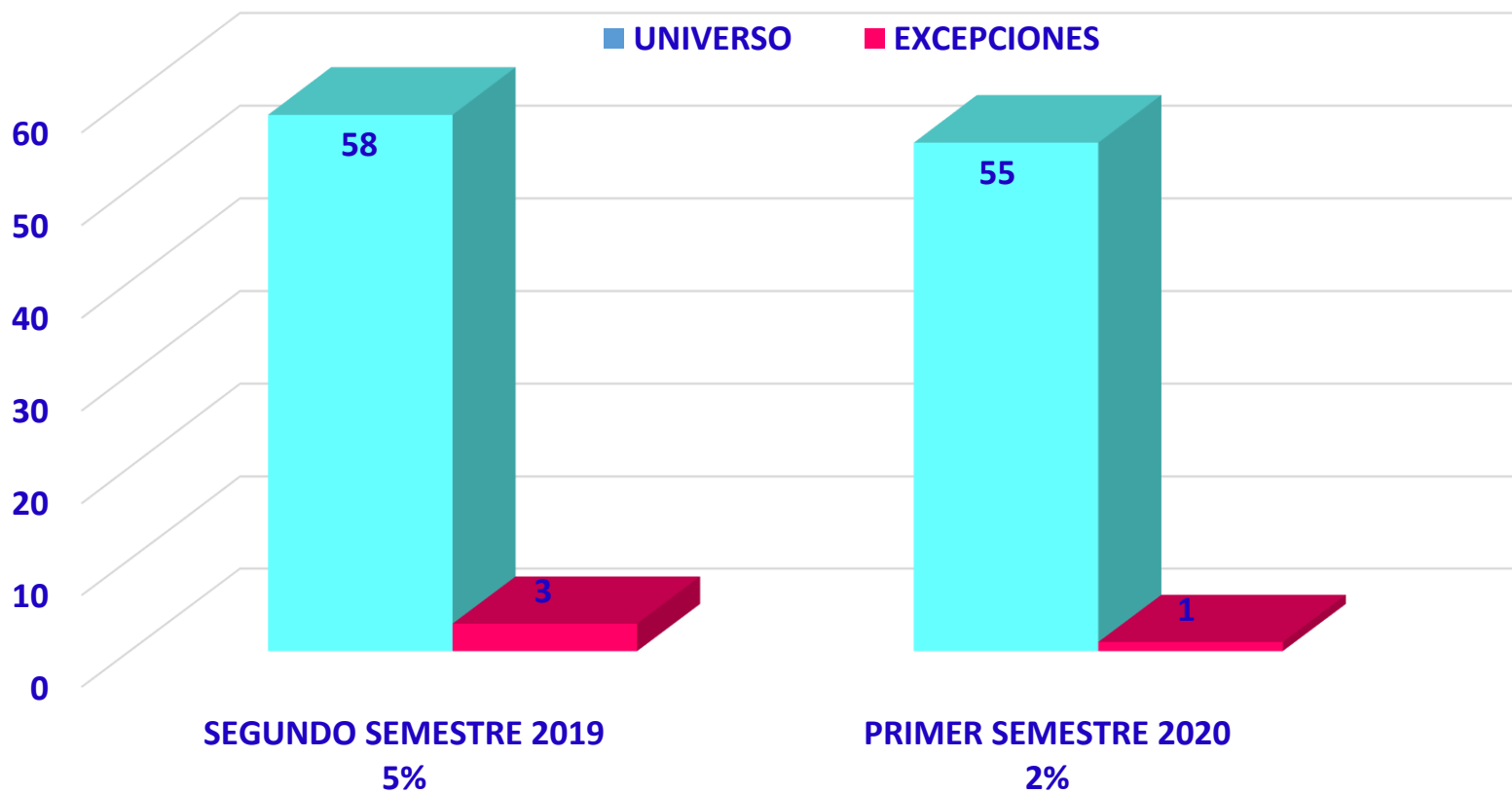
*“(...) Incluso, esta Corporación ha precisado que la falta de competencia de una autoridad para desatar un asunto no sirve de sustento para desatender un derecho de petición. En esos eventos, la administración deberá fundamentar la carencia de competencia, remitir a la entidad que tiene la potestad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

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





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





# COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE REMITIÓ POR COMPETENCIA

## COMENTARIO DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA:

Mediante correo electrónico de fecha 19 de agosto de 2020, frente al radicado N° 20203210001582, se menciona lo siguiente: *“Se evidencia en el radicado el contenido de dos oficios, uno dirigido a una Alcaldía Municipal, otro a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, siendo debidamente radicado como lo exige el parágrafo 2° del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cada uno de ellos con copia a diversas autoridades, corporaciones y empresas, por lo que es válido preguntarse si exigir a cada una de ellas hacer traslado de ellos podría reprochárseles, o si eso generaría reprocesos y congestionar a las entidades destinatarias. Téngase en cuenta que al observar el contenido del documento radicado no surge duda de la autoridad a cargo de los asuntos, siendo manifiesta la intención del destinatario para cada uno de ellos. Las anteriores razones son por las cuales la entonces Jefe de la Oficina Asesora Jurídica pudo determinar, el mismo día en que lo recibió, que no debía darse ningún trámite adicional, y así lo registró en el histórico de ORFEO (comunicación no dirigida a la CRA)”*.



## COMENTARIOS A LA OBSERVACIÓN NO SE REMITIÓ POR COMPETENCIA

**COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:** Si bien la petición va dirigida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de la misma no se expresó que fuera una copia para la entidad y sí se radicó en el buzón de las PQRSD de la CRA, siendo esta una clara muestra de incompetencia de la entidad siendo necesario remitirla a la autoridad competente como un deber legal de la entidad y no solamente archivarla con el fundamento de que no va dirigida a la CRA.

Ahora bien, dentro de la solicitud se observa que el peticionario se dirige al Director de la CRA, como se evidencia en la siguiente imagen, por lo que se recomienda revisar la totalidad del contenido de las peticiones y no solamente a quién va dirigida la solicitud en aras de no incurrir en una posible vulneración al derecho fundamental de petición.

---

**Por lo anterior, Señor Director de la CRA, en mi perspectiva personal, comprendo que la Alcaldía Municipal de Zarzal y el Honorable Concejo Municipal violaron el artículo 125 de la Ley 1540 en su artículo 125, pues el Consejo al aprobar los factores del subsidio para la vigencia 2018 y 2020,**

**Pues la Comisión de Presupuesto en ACTA Nro. 600.01.02.03.013 de diciembre 7 de 2017 en**







## OPORTUNIDAD DE MEJORA FUNDAMENTO JURÍDICO IMPROCEDENTE

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

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



# COMENTARIOS A LA OPORTUNIDAD DE MEJORA FUNDAMENTO JURÍDICO IMPROCEDENTE

**COMENTARIOS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA:** Mediante correo electrónico de fecha 19 de agosto de 2020, frente al radicado N° 20203210041872 se menciona lo siguiente. *“Se desconoce la razón por la cual se acusa de tener un fundamento jurídico improcedente, siendo que a través de oficio con radicación 20200120052631 se corrió oportunamente el traslado exigido por el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y con oficio radicación 20200120052641 se le informó de dicha gestión al ciudadano petionario, acompañando copia del oficio remitario”.*

*“Radicado 20203210040642: Se desconoce la razón por la cual se acusa de tener un fundamento jurídico improcedente, cuando mediante oficio con radicación 20200120051011 se corrió oportunamente el traslado exigido por el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y con oficio radicación 20200120050991 se le informó de dicha gestión a la petionaria, acompañando copia del oficio remitario”.*



# COMENTARIOS A LA OPORTUNIDAD DE MEJORA FUNDAMENTO JURÍDICO IMPROCEDENTE

**COMENTARIOS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA:** Mediante correo electrónico de fecha 19 de agosto de 2020, frente al radicado N° 20203210040712 “Radicado (Oficio 20200300050681): *Si bien es cierto que la participación de la Oficina Asesora Jurídica tan solo se dio al momento de revisar lo proyectado por Subdirección de Regulación y suscripción de los oficios de traslado y respuesta, se desconocen las razones para considerar la respuesta con un fundamento jurídico improcedente, toda vez que de una forma breve y en un lenguaje sencillo, se explicó por qué el asunto debía conocerlo el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.*

**COMENTARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO:** Esta Unidad observó que en estas solicitudes se mencionó el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin especificar o hacer alusión que el mismo fue sustituido por la Ley 1755 de 2015 en su artículo 21, en donde se redujeron a la mitad los términos para realizar los respectivos traslados a las autoridades competentes.



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

Se recomienda registrar en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, los correos electrónicos que se generen para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y asociarlos a los radicados originados, en aras de conservar la trazabilidad de las gestiones adelantadas por la entidad para atender las peticiones de los ciudadanos y la remisión de las copias de los traslados por competencia realizados por la entidad.

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



# ANEXOS





# RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS ANEXO 1

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



# RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
4.- 20203210000812 del 8/1/2020	30/1/2020	1 día	15 días	Subdirección Administrativa y Financiera
5.- 20203210001832 del 14/1/2020	5/2/2020	1 día	15 días	
6.-20203210002412 del 16/1/2020	10/2/2020	2 días	15 días	
7.- 20203210007362 del 3/2/2020	11/2/2020	1 día	5 días	Oficina Asesora de Planeación





# RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
8.- 20203210006712 del 31/1/2020	24/2/2020	1 día	15 días	Subdirección Administrativa y Financiera
9.- 20203210033002 del 12/2/2020	2/3/2020	3 días	10 días	
10.- 20203210039892 del 5/3/2020	30/3/2020	1 día	15 días	
11.- 20203210040762 Del 10/3/2020	8/4/2020	5 días	15 días	







# RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS ANEXO 1

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA
12.- 20203210042902 del 18/03/2020	15/4/2020	2 días	15 días	Subdirección Administrativa y Financiera
13.- 20203210039012 del 4/3/2020	11/5/2020	39 días	5 días	Oficina Asesora Jurídica
14.- 20203210046072 del 3/4/2020	21/5/2020	1 día	30 días	Subdirección Administrativa y Financiera





# TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS

## ANEXO 2

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



# TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS ANEXO 2

N° DEL RADICADO	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	DÍAS EXTEMPORÁNEOS	DEPENDENCIA	ÁREA QUE GESTIONÓ EL TRASLADO
4.- 20203210003462 del 20/1/2020	28/1/2020	1 día	Oficina Asesora Jurídica	Subdirección de Regulación
5.- 20203210039012 del 4/3/2020	11/5/2020	39 días	Oficina Asesora Jurídica	





# NO SE REMITIÓ POR COMPETENCIA

## ANEXO 3

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





# OPORTUNIDAD DE MEJORA FUNDAMENTO JURÍDICO IMPROCEDENTE ANEXO 4

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





La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

# MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN



[www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co)



[correo@cra.gov.co](mailto:correo@cra.gov.co)



4873820



018000517565

Síguenos en:



Comisión de Regulación CRA



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



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



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



Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico