
Informe sobre el manejo de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Julio de 2015

Preparó: Control Interno ANLA

Contenido

INFORME SOBRE LA GESTIÓN Y ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - CORTE JUNIO DE 2015.....	2
1. Marco Normativo – Reportes de Peticiones, quejas y reclamos	2
2. Documentos oficiales del SGC de la ANLA	2
3. Publicación de Informes obligatorios.....	3
3.1 Quejas, reclamos y sugerencias	3
3.2 Derechos de petición.....	4
4. Expedientes COR “Correspondencia”	5
5. Acciones de evaluación vigente	7
6. Alertas, conclusiones y/o recomendaciones.....	9

INFORME SOBRE LA GESTIÓN Y ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - CORTE JUNIO DE 2015

El presente informe tiene como propósito alertar a la entidad sobre la normatividad relacionada con la obligación de reportar el estado de las peticiones que ingresan a la entidad, la gestión que se adelanta actualmente, los resultados de la muestra objeto de verificación y el estado de cumplimiento frente a los reportes obligatorios.

1. Marco Normativo – Reportes de Peticiones, quejas y reclamos

2

Ley 1172 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. H. “Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado” (negrilla fuera de texto).

Manual 3.1. Gobierno en línea – Anexo 2 Informe de peticiones, quejas y reclamos: “La entidad pública semestralmente un informe de todas las peticiones recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema.”

Circular Externa 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno - C.A.G.N.M.C.I. “las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cuál contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de la respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página WEB u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. “Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial”

2. Documentos oficiales del SGC de la ANLA

En el sistema de Gestión de Calidad de la entidad, están incluidos los siguientes procedimientos relacionados con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

AC-PR-3 Junio 9 de 2015 Versión 1. Trámite del derecho de petición. Da cuenta del trámite realizado cuando los derechos de petición son contestados por los profesionales del área de Atención al Ciudadano.

CJ-PR-1 Mayo 5 del 2015 Versión 1. Proyección o revisión de actos administrativos, derechos de petición y conceptos jurídicos. Da cuenta del trámite realizado cuando los derechos de petición son contestados por los profesionales de la Oficina Asesora Jurídica, sin embargo el alcance y las actividades no son claras, por ejemplo pese a que menciona que el procedimiento va hasta el envío de la respuesta, no define quien firma la respuesta y como es si interacción con el grupo de correspondencia. Adicionalmente está desactualizado en relación con el organigrama vigente.

AC-PR-1 Junio 9 de 2015 Versión 2. Atención al ciudadano. Da cuenta del trámite realizado con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias atendidas por el área de Atención al Ciudadano

En los anteriores procedimientos falta incluir los lineamientos definidos en la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

Así mismo, se observa que los procedimientos no mencionan la gestión que se debe adelantar cuando se requiere apoyo de los sectores misionales de la Entidad.

Resolución 929 del 8 de noviembre de 2012 “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición”. La resolución está desactualizada en relación con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, también en lo relacionado con la Resolución 679 de junio de 2015 “Por la cual se conforman los grupos internos de trabajo de la ANLA”. Por otra parte la resolución 929 de 2012 menciona que “La Oficina Asesora Jurídica, o quien haga sus veces, estará encargada del seguimiento a las respuestas de cada derecho de petición a fin de verificar el cumplimiento a los términos para responder”, actividad que no adelanta actualmente dicha oficina.

3. Publicación de Informes obligatorios

3.1 Quejas, reclamos y sugerencias

La entidad publicó el informe de quejas, reclamos y sugerencias atendidas durante el primer semestre de 2015, como consta en el siguiente link:

<http://www.anla.gov.co/documentos/Planeaci%C3%B3n/control%20interno/Info-QRS-I-semestre-2015-.pdf>

En el informe publicado se menciona que se atendieron 107 quejas, 8 reclamos y 1 sugerencia; sin embargo, al contrastar esta información con el reporte de QYR que arroja el Sistema de Información SILA se encuentra que se crearon 118 expedientes “Quejas y Reclamos” a los cuales se asignaron actividades así: 93 quejas, 8 reclamos, 1 sugerencia y 16 elaboración de respuesta.

La diferencia que se presenta radica en que la Entidad no ha unificado la forma de reportar la información relacionada con quejas y reclamos, y el informe que se publica en la Página WEB no contiene toda la información, sólo se relaciona lo atendido directamente por el Centro de Atención al Ciudadano.

3.2 Derechos de petición

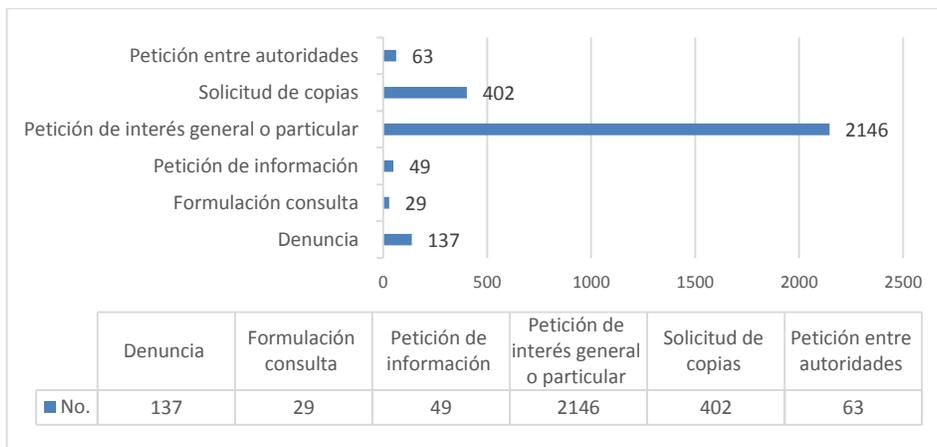
La entidad no ha publicado el informe de derechos de petición desde la vigencia 2013, el único reporte que aparece en la página Web es el correspondiente a la Vigencia 2012, como consta en el siguiente link:

<http://www.anla.gov.co/documentos/Plan de Accion/Informe Derecho de Petici%C3%B3n Vigencia 2012.pdf>

En conclusión, la Entidad no está cumpliendo con los reportes obligatorios de peticiones, quejas y reclamos con las características definidas en la normatividad y lineamientos del Gobierno Nacional relacionados en el punto 1 del presente informe.

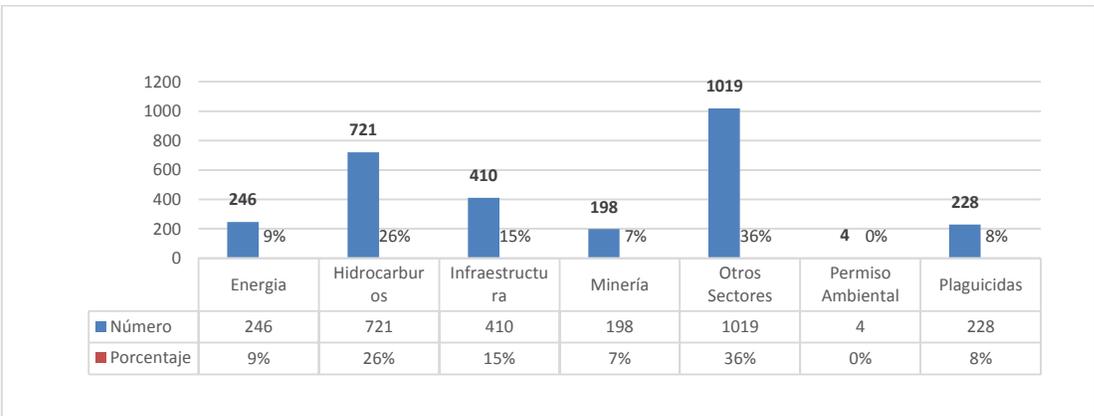
Por otra parte, según el reporte generado el día 22 de julio de 2015 del SILA denominado “Informe derechos de petición nueva etapa”, se han creado 2.826 expedientes DPE (Derechos de petición), los cuales a su vez según las tipologías definidas en el sistema se dividen así:

Gráfico 1 Clasificación de DPE en SILA – Semestre I -2015



Así mismo, se presenta la distribución por dependencias responsables de atender los derechos de petición:

Gráfico 2. Distribución de derechos de Petición por dependencia



Del total de actividades de elaboración de respuesta de los expedientes antes mencionados el 90% ya tienen la actividad finalizada, si el sistema SILA es manejado correctamente se podría concluir que el 90% de los derechos de petición recibidos ya fueron respondidos (2.549 DPE).

Es importante tener en cuenta que el 36% de los derechos de petición han sido asignados a “Otros Sectores”, situación que incrementa la problemática de los denominados “COR” ya que su gestión y archivo es desconocido.

En promedio los 2.549 DPE fueron atendidos en 14 días laborales, sin embargo al revisar por sector el porcentaje de oportunidad en promedio es el 69%. La distribución por número de días y sector es la siguiente:

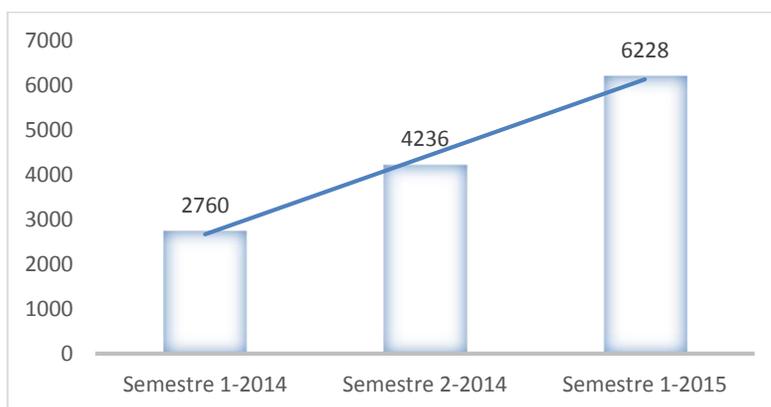
Tabla 1 Tiempos de atención y porcentaje de oportunidad de derechos de petición

	Error SILA - Finalizados antes de asignados	Atendidos de 1 a 15 días laborales	Atendidos en más de 15 días laborales	Total Derechos de Petición Finalizados	Porcentaje de Oportunidad
Energía		147	77	224	66%
Hidrocarburos	4	521	170	695	75%
Infraestructura	6	215	165	386	56%
Minería	1	121	60	182	66%
Otros Sectores	20	534	284	838	64%
Permiso Ambiental		4		4	100%
Plaguicidas	3	122	95	220	55%
Total	34	1664	851	2549	

4. Expedientes COR “Correspondencia”

Por otra parte, llama la atención el incremento en la creación de expedientes denominados “COR”, se presenta el comportamiento en los últimos tres semestres:

Gráfico 3. Tendencia Expedientes "COR"



Se analizó en detalle los expedientes "COR" del primer semestre de la vigencia 2015, encontrando que a estos expedientes se les han asociado en SILA 8.788 actividades, clasificadas de la siguiente forma:

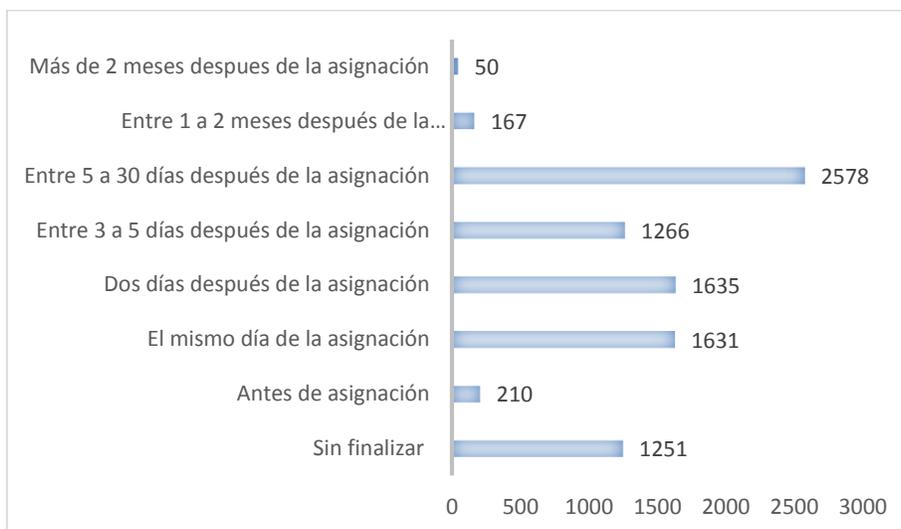
Tabla 2. Distribución de actividades de los expedientes "COR"

Actividad SILA	No.
Asignación correspondencia	2841
Recepción de información	2329
Elaboración de la respuesta	1870
Reporte de Gestión	1161
Respuesta a Tutela	287
Verificación requisitos inicio	176
Respuesta a Demanda	56
Información de seguimiento	15
Elaboración de oficio de requerimiento	14
Elaboración de respuesta información VITAL	11
Valoración de la correspondencia	9
Recepción de información solicitud VITAL	6
Verificar Requisitos Solicitud VITAL	5
Elaboración de oficio de requerimiento solicitud LA - VITAL	4
Verificar Información para Liquidación	2
Valoración Denuncia Ambiental	1
Visita de verificación	1
Total	8788

De las actividades creadas, se realizó un análisis sobre el tiempo de ejecución, es decir cuánto tiempo transcurre desde el momento de la asignación hasta la finalización en SILA de las actividades asociadas a los expedientes "COR"

A continuación se presenta una gráfica que representa el tiempo de finalización en SILA de las actividades del primer semestre de 2015:

Gráfico 4. Tiempo de finalización de los expedientes "COR"



Es necesario revisar la relación de estos expedientes con su soporte físico, es decir, como se están relacionando los COR con las Tablas de Retención Documental, lo anterior con el fin de no repetir la problemática que dicha tipología ha causado a la entidad, la cual la ha llevado a destinar personal de archivo para el arreglo exclusivo de la documentación COR.

5. Acciones de evaluación vigente

Como resultado de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno, se han detectado cuatro no conformidades relacionadas con el cumplimiento oportuno en la atención de los derechos de petición, así mismo se han generado las acciones que se presentan en la siguiente tabla con su respectivo avance:

Tabla 3. Acciones Vigentes Plan de Mejoramiento Interno

Origen	Fecha Detección	No conformidad	Dependencia	Fecha de Finalización Programada	Indicador	Formula	Meta	% Avance a Septiembre de 2014
Auditoría a trámite ambiental de evaluación y seguimiento-Sector Infraestructura.	05-jul.-13	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14.	Sector de Infraestructura	30-dic.-14	Atención oportuna de Derechos de Petición	(No de respuestas a DPE realizadas en los tiempos definidos en la Ley/ No de DPE recibidos)* 100	100 %	98%
Auditoría a trámite ambiental de evaluación y seguimiento-Sector Hidrocarburos	20-sep.-13	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14.	Sector de Hidrocarburos	31-jul.-14	% de avance del plan de trabajo definido para mejorar los tiempos para elaborar y revisar respuestas a solicitudes de audiencias públicas, ECO, DPE, COR, QYR.	No. De actividades ejecutadas/No. De actividades programadas .(4)	100 %	80%
Auditoría a las actividades de otorgamiento de licencias, trámites y permisos ambientales	19-nov.-12	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento	31-dic.-14	% de avance del plan de acción para la optimización de términos en proyección de respuestas a peticiones	(No. Actividades ejecutadas / No. De Actividades formuladas) * 100	100 %	25%
Auditoría a trámite ambiental de evaluación y seguimiento-Sector Hidrocarburos	20-sep.-13	Incumplimiento al artículo 12 de la Resolución 929 de 2012, en relación con el seguimiento a cada uno de los derechos de petición a fin de verificar el cumplimiento de términos.	Oficina Asesora Jurídica	Corrección inmediata	La modificación del Artículo 3° y 12° de la Resolución 929 de 2012, en el sentido de aclarar el alcance del seguimiento a los Derechos de Petición el cual va dirigido a la generación de alertas tempranas.			0

Excepto la acción de Hidrocarburos, las demás acciones fueron evaluadas en el primer semestre de la vigencia 2014 con el fin de verificar su efectividad; el resultado de la evaluación fue negativo pues persistía el incumplimiento en la oportunidad de las respuestas a derechos de petición. Por lo tanto, las acciones fueron reformuladas.

6. Alertas, conclusiones y/o recomendaciones

- Se requiere estandarizar el informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias con el fin de entregar información verídica y completa. Es necesario tener en cuenta que el Sistema de Información SILA es la base de datos oficial y que cualquier acción que se emprenda debe encaminarse a su permanente actualización. De igual forma se requiere establecer la responsabilidad en el reporte de la información ya que como se pudo determinar en el informe del Grupo de Atención al Ciudadano, solo se está reportando la gestión del mencionado Grupo, dejando de lado los resultados institucionales.
- En el marco del Sistema de Gestión de Calidad es necesario que se emprendan acciones correctivas producto del análisis de las no conformidades, incluidas las quejas y reclamos de los usuarios (Numeral 8.5.2); es así como se requiere que el informe que presenta el Grupo de Atención al Ciudadano contemple no solo aspectos estadísticos asociados a la logística interna sino que involucre temas tales como las opiniones, comentarios, aspectos de interés y en general todas aquellas características de la información proveniente de los usuarios que contribuyen a la mejora de la entidad. Producto de dicho análisis se deben emprender las acciones correctivas y preventivas que haya lugar. Se pone a consideración del equipo directivo extender este lineamiento a los derechos de petición y a las tutelas.
- Es necesario publicar de manera inmediata, en la página WEB de la entidad, el informe requerido en la Circular Externa 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno. La información debe contener como mínimo los siguientes datos: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de la respuesta.
- Se requieren generar acciones correctivas para disminuir y eliminar la clasificación de expedientes de denominación “COR”. Teniendo en cuenta que las tablas de retención documental ya fueron aprobadas, es preciso que desde el reparto se inicie con la clasificación adecuada de los documentos, ya que esta situación genera sobrecostos y desgastes administrativos que repercuten en la administración del archivo institucional.
- Actualizar y consolidar los documentos relacionados con el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en el Sistema de Gestión de Calidad. En la actualidad existen cuatro (4) documentos que ofrecen lineamientos en esta materia, sin embargo las actividades están duplicadas, no hay unidad de criterio y su aplicación no concuerda con lo que se realiza hoy en día en la entidad.
- Revisar las causas que han ocasionado que en el SILA estén actividades finalizadas con fecha anterior a su asignación; tomar los correctivos necesarios.
- Formular las acciones de mejora correspondientes a la No conformidad a cargo de la Oficina Asesora Jurídica.

Gloria Matilde Torres Cruz

Asesora de Control Interno

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

gtorres@anla.gocv.co