



INFORME DE PETICIONES Y QUEJAS POR EL SERVICIO



PRIMER SEMESTRE DE 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: 15 DE JULIO DE 2019

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones y Quejas por el servicio asignadas a la Oficina Jurídica y atendidas por las dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico C.R.A durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 28 de junio de 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQR recibidas en la entidad durante el semestre, discriminadas por modalidad de petición y se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQR. De igual manera se señalan los medios utilizados por la C.R.A para enviar las respuestas a los peticionarios y los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos.

Finalmente y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor de la C.R.A.

GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

La C.R.A cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

- **Canal Electrónico:** Es el medio dispuesto por la C.R.A, a través del cual se pueden formular las PQR, utilizando el aplicativo dispuesto en la página web institucional.
- **Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico y buzón de sugerencias.
- **Canal Presencial:** Permite el contacto directo con el cubículo de atención al Ciudadano ubicado en la recepción, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite correspondiente.
- **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por el Grupo CRÍA o la recepción de la Entidad

DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

- **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- **Solicitud de Asesoría:** Cuando se solicita acompañamiento sistémico, programado y documentado a la entidad, con el propósito de fortalecer su capacidad técnica o resolver una situación administrativa, que generalmente culmina con la emisión de un concepto técnico o jurídico, informe o decreto.
- **Solicitud de Capacitación:** Cuando se solicita a la C.R.A programar y capacitar sobre aspectos técnicos, teóricos y prácticos, relacionados con temas de su competencia.
- **Consulta:** Derecho que tiene cualquier persona para solicitar a la administración que se absuelva una consulta en relación con las materias de su cargo, el cual debe resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.
- **Queja:** Es la manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es la manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de algunas de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.
- **Servicio:** Requerimiento de soporte técnico demandado para los aplicativos dispuestos por la C.R.A para facilitar la gestión institucional así como garantizar la información de los servidores públicos.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la C.R.A y de conformidad con lo establecido en la Ley No.1712 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”*, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.crautonomia.gov.co, los grupos de valor podrán consultar los siguientes temas de su interés:

- Quiénes somos
- Servicio al Ciudadano
- Notificaciones
- Normas que regulan la entidad
- Funciones y Deberes
- Presupuesto

- Directorio de Servidores Públicos
- Políticas y Lineamientos
- Trámites y Servicios
- Planes, Programas y Proyectos
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Seguimiento y Monitoreo a la Gestión
- Registro Público de Derechos de Petición
- Contratación
- Procesos y Procedimientos
- Informes y Reportes
- Mecanismos de Participación
- Sala de Prensa
- Gestión Documental
- Gestión del Talento Humano

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQR)

1.1. PQR RECIBIDAS EN LA OFICINA JURIDICA POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 28 de junio de 2019 fueron recibidas en la Oficina Jurídica de la C.R.A un total de **741 peticiones**, distribuidas así: 642 Solicitudes de Información; 61 Consultas; 22 Interés Particular y 13 de Interés General. Durante ése periodo fueron formuladas 3 Quejas asociadas al servicio.

Tabla No. 1 PQR recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Totales
Informacion	126	138	83	95	126	74	642
Consulta	8	9	9	19	10	6	61
Interés Particular	7	2	3	8	1	1	22
Interés General	1	3	1	3	4	1	13
Queja por el Servicio	0	0	1	0	0	2	3
Totales	142	152	97	125	141	84	741
% Participación	19,16%	20,51%	13,09	12,82	19,02	11,33	100%

Durante el semestre analizado, la mayor concentración de peticiones estuvo en el mes de Febrero, en donde fueron recibidos 152 peticiones, de las cuales, 138 fueron solicitudes de información, lo cual equivale al 20.51% del total de peticiones.

La mayoría de estas solicitudes hicieron referencia a tres temas: certificados contractuales elaborados por la oficina jurídica (68 peticiones); información sobre asuntos ambientales (21);

y copias de documentos (11).

1.2 PQR ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS

A continuación se detalla el total de peticiones radicadas y asignadas a las dependencias de la C.R.A durante el semestre analizado, discriminadas por modalidad de petición.

Tabla No. 2 PQR Asignadas a las Dependencias por Modalidad de Petición

Dependencia	Consulta	Informacion	Interés General	Interés Particular	Queja por el Servicio	Total PQR Recibidas	% Participación
Subdirección de Gestión Ambiental	5	270	9	10	3	297	40,08%
Oficina Jurídica	0	215	0	1	0	216	29,14%
Subdirección de Planeación	52	87	2	4	0	145	19,56%
Asignadas a dos o más dependencias	4	45	2	4	0	55	7,42%
Subdirección Financiera	0	7		2	0	9	1,21%
Asesor de Dirección	0	1	0	0	0	1	0,13%
Secretaría General	0	17	0	1	0	18	2,42%
Total PQR Recibidas	61	643	13	22	3	741	100,00%

La dependencia que atendió el mayor número de PQR fue la Subdirección de Gestión Ambiental con el 40,08% de las solicitudes recibidas, seguido por la Oficina Jurídica con el 29,14%, la Subdirección de Planeación con un 19,56%, luego la Secretaría General con un 2,42%, la Subdirección Financiera con el 1,21% y el Asesor de Dirección con un 0,13% de los requerimientos. Las distintas dependencias de la Corporación resolvieron conjuntamente peticiones que representan el 19,56% del 100% del primer semestre.

1.3 Comparativo del primer semestre de 2019 con el 2018.

El siguiente cuadro refleja los datos de las peticiones recibidas durante el primer semestre de 2018 comparados con la vigencia 2019, por modalidad de petición.

Modalidad de Petición	ene-19	ene-18	feb-19	feb-18	mar-19	mar-18	abr-19	abr-18	may-19	may-18	jun-19	jun-18	Total/2019	Total/2018
Información	126	176	138	77	83	63	95	112	126	88	74	57	642	573
Consulta	8	5	9	11	9	4	19	8	10	10	6	6	61	44
Interés Particular	7	2	2	3	3	6	8	9	1	7	1	6	22	33
Interés General	1	4	3	7	1	1	3	5	4	6	1	3	13	26
Queja por el Servicio	0	2	0	1	1	2	0	0	0	1	2	0	3	6
Totales	142	189	152	99	97	76	125	134	141	112	84	72	741	682

El primer semestre de 2019 refleja un incremento de las peticiones recibidas en un 8%, respecto de la vigencia 2018.

2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQR RECIBIDAS

2.1. ESTADO DE RESPUESTAS

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQR recibidas en cada una de las dependencias durante el semestre objeto de análisis, con corte a 28 de junio de 2019, discriminando del total recibidas, cuáles tienen respuesta y cuáles se encontraban para esa fecha pendiente por responder.

Tabla No. 3 Seguimiento Respuesta a las PQR Recibidas

Dependencia	PQR Recibidas	PQR con Respuesta	PQR por Responder
Subdirección de Gestión Ambiental	297	283	14
Oficina Jurídica	216	216	0
Subdirección de Planeación	145	129	16
Asignadas a dos o más dependencias	55	50	5
Subdirección Financiera	9	3	6
Asesor de Dirección	1	1	0
Secretaría General	18	15	3
PQR Recibidas	741	697	44
% Participación	100,00%	94,06%	5,94%

Del total de las PQR recibidas para trámite, el 94,06% fueron resueltas, y el 5,94% se encontraba pendiente por remitir el soporte de la respuesta a la Oficina Jurídica.

	FORMATO			
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS			
	Código:	Versión 1	Fecha:	

2.2. TIEMPOS DE RESPUESTAS.

A continuación se relaciona el tiempo promedio que utilizan las diferentes dependencias de la entidad para atender los requerimientos de distinta índole que son de su exclusiva competencia:

Tiempo promedio de respuesta en días	Información (10 días)	Consulta (30 días)	Interés Particular (15 días)	Interés General (15 días)	Queja por el Servicio (10 días)
Subdirección de Gestión Ambiental	7,1	6	14,22	6,75	10.33
Subdirección de Planeación	9,7	15,02	7,75	4,5	0
Secretaría General	10,05	0	6	0	
Oficina Jurídica	2,1	0	7	0	0
Asesor de Dirección	10	0	0	0	0

Nota*: La expresión NA se empleó para aquellas modalidades de petición que no fueron tramitadas durante el semestre por la respectiva dependencia.

2.3. PQR RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

De acuerdo con los canales de atención establecidos por la C.R.A, el **Canal Escrito** concentró un 84,75% de la modalidad de recibo de peticiones durante el primer semestre de 2019; y el **Canal Verbal**, registró el 16,59%.

Total PQR recibidas en el I Semestre/19	Recibidas por Canal Escrito	Recibidas por Canal Verbal
741	618	123
100%	84,75%	16,59%

De las solicitudes escritas, el 28,15% fueron allegadas por **Medios Electrónicos** y el 71,84% restante, por intermedio de la **Oficina de Recepción**.

Total PQR recibidas por escrito	Recibidas por Medios electrónicos	Recibidas por escrito en la Oficina de Recepción
618	174	444
100%	28,15%	71,84%

	FORMATO			
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS			
	Código:	Versión 1	Fecha:	

Se deduce de la anterior tabla que el canal más utilizado en el semestre fue el escrito con 618 peticiones. Así mismo se resalta el incremento de los medios electrónicos como mecanismo para formular solicitudes con un total de 174 PQR.

También se advierte que el canal verbal fue el más empleado por los usuarios para efectos de requerir certificados contractuales.

3. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS

A continuación se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el semestre analizado.

QUEJAS

Durante el trimestre se recibieron tres manifestaciones de insatisfacción relacionadas con presuntas omisiones en las labores de vigilancia en el cumplimiento de obligaciones ambientales.