

[Escriba aquí]

 <p><b>C.R.A</b> Corporación Autónoma Regional del Atlántico</p>	<p><b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b></p>	 <p><b>C.R.A</b> Corporación Autónoma Regional del Atlántico</p>
---	--	---

PRIMER SEMESTRE DE 2021

---

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
FECHA: 21 DE JULIO DE 2021



## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**



### **INTRODUCCIÓN**

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos en las que tuvo injerencia la Oficina Jurídica, así como las diferentes dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico C.R.A, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2021. En él se determina la oportunidad de las respuestas y se formulan las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad, lo cual también acarrea el afianzamiento de la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQR tramitadas por conducto de la Oficina Jurídica de la entidad durante el semestre enunciado, 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.



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



### 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.

Resulta pertinente aclarar que durante la vigencia 2021 el canal de atención presencial continúa restringido por las medidas de aislamiento preventivo obligatorio adoptadas por el Gobierno Nacional en el contexto del estado de emergencia sanitaria ocasionado por el COVID 19.

Por esta razón la Corporación fortaleció el uso de los canales electrónicos en aras de continuar ejerciendo sus funciones.

- **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.

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



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



- **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.
- **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.

Actualmente los términos de respuesta para las distintas modalidades de peticiones fueron ampliados en virtud de lo establecido en el Decreto 491 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).

### 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



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



[www.crautonomia.gov.co](http://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 30 de junio de 2021 fueron canalizadas a través de la Oficina Jurídica de la C.R.A un total de **890 peticiones**, distribuidas así: 825 Solicitudes de Información, 40 Consultas, 11 Interés Particular, 11 de Interés General, 3 Quejas por el Servicio.

Tabla No. 1 PQR recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Totales
Información	138	155	159	116	135	122	825
Consulta	6	10	5	7	6	6	40
Interés Particular	0	1	0	6	4	0	11
Interés General	0	4	1	2	2	2	11
Queja por el Servicio	0	1	1	0	0	1	3
<b>Totales</b>	<b>144</b>	<b>171</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>147</b>	<b>131</b>	<b>890</b>



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Durante el semestre analizado, la mayor concentración de peticiones estuvo en el mes de febrero, en el que fueron recibidas 171 peticiones.

Los principales temas sobre los cuales versaron las solicitudes fueron:

- Información sobre estado actual de trámites
- Información sobre licencias o permisos ambientales
- Copias de documentos
- Información cartográfica
- Información para planes parciales
- Información procesos sancionatorios
- Consulta sobre permisos de vertimientos.
- Certificados ambientales.
- Solicitudes de conceptos de zonificación de predios según POMCAS y determinantes ambientales
- Certificación de contratos

### 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	Información	Interés General	Interés Particular	Queja por el Servicio	Total PQR Recibidas	% Participación
Oficina Jurídica	0	500	3	0	0	503	56,51%
Subdirección de Gestión Ambiental	3	127	1	8	3	142	15,95%
Subdirección de Planeación	35	101	5	0	0	141	15,84%
Subdirección Financiera	0	23	0	2	0	25	2,80%
Secretaría General	0	11	0	0	0	11	1,23%
Asignadas a dos o más dependencias	2	63	2	1	0	68	7,64%
<b>Total PQR Recibidas</b>	<b>40</b>	<b>825</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>890</b>	<b>100,00%</b>

La dependencia que atendió el mayor número de PQR fue la Oficina Jurídica con el 56,51% de las solicitudes recibidas, seguida por la Subdirección de Gestión Ambiental con un 15,95%, la Subdirección de Gestión Planeación con el 15,84%, la Subdirección Financiera con el 2,80%, la Secretaría General con el 1,23%. Las distintas dependencias de la Corporación resolvieron conjuntamente peticiones que representaron el 7,64% del



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



100% del primer semestre.

### 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 30 de junio de 2021, discriminando del total recibidas, cuáles tenían respuesta parcial y/o definitiva 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
Oficina Jurídica	503	500	3
Subdirección de Planeación	141	100	41
Subdirección de Gestión Ambiental	142	73	69
Subdirección Financiera	25	22	3
Secretaría General	11	11	0
Asignadas a dos o más dependencias	68	63	5
<b>PQR Recibidas</b>	<b>890</b>	<b>769</b>	<b>121</b>
<b>% Participación</b>	<b>100%</b>	<b>86,40%</b>	<b>13,60%</b>

Del total de las PQR recibidas para trámite, 86,40% fueron resueltas, y el 13,60% se encontraba en trámite a corte 31 de junio de 2021.

Los datos incluidos en el anterior recuadro se obtuvieron partiendo del reporte de las respuestas realizado por las distintas dependencias de la Corporación hacia la Oficina Jurídica; y de la revisión de los oficios de salida que reposaban en la Oficina de Recepción a corte 30 de junio de 2021

Es importante anotar que para el 30 de junio de 2021 aún no había finalizado el plazo legal de respuesta de determinado número de derechos de petición, teniendo en consideración que a través del Decreto 491 de 2020 se ampliaron los términos a 20, 30 y 35 días hábiles para las modalidades de petición de información, interés general y/o particular y consultas, respectivamente.

#### 2.2. MEDIO DE ENVÍO DE LAS PQR.

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:



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Tiempo promedio de respuesta en días	Información (20 días)	Consulta (35 días)	Interés Particular (30 días)	Interés General (30 días)	Queja por el Servicio (30 días)
Subdirección de Planeación	18	19	NA	19	NA
Subdirección de Gestión Ambiental	20	9	24	30	25
Subdirección Financiera	20	NA	12	NA	NA
Secretaría General	12	NA	NA	NA	NA
Oficina Jurídica	3	NA	NA	2	NA
Asesor de Dirección	NA	NA	NA	NA	NA

**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 0,95% de la modalidad de recibo de peticiones durante el primer semestre de 2021; y el **Canal Verbal**, registró el 0,04%.

Total PQR recibidas en el Primer Semestre/2021	Recibidas por Canal Escrito	Recibidas por Canal Verbal
<b>890</b>	<b>852</b>	<b>38</b>
100%	95,73%	4,27%

En el primer semestre de 2021 se observó una disminución en el uso del canal verbal en comparación con el primer semestre de la vigencia 2020, lo cual pudo obedecer a las restricciones impuestas en la atención presencial de la Corporación, dado el estado de emergencia sanitaria declarado en el territorio nacional.

De las solicitudes escritas, el 100% fueron allegadas por Medios Electrónicos.

Se resalta el incremento de los medios electrónicos como mecanismo para formular solicitudes, lo cual se explica por el contexto de la pandemia generada por el COVID 19.



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



### 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 POR FALLA EN EL SERVICIO

Durante el semestre se recibieron tres (3) manifestaciones de insatisfacción relacionadas con el servicio:

- A. Radicado 976 del 03 de febrero de 2021 – El usuario manifestó inconformidad por envió de escrito contentivo de la queja ambiental al causante de la presunta problemática ambiental.
- B. Radicado 2034 del 08 de marzo de 2021 – El usuario manifestó inconformidad por presunta mora de un trámite ambiental.
- C. Radicado 4357 del 02 de junio de 2021 – El usuario manifestó inconformidad asociada a la Visita Técnica practicada en el Barrio Las Gaviotas.

### 4. RECOMENDACIONES

Con fundamento en las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias de la CRA:

- Desarrollar un plan de choque, con una participación tanto de funcionarios como contratistas, en el cual pueda darse respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos, a fin de evitar en lo posible que estas lleven a la generación de tutelas por parte de los usuarios.

JOSE CARDOZO ALVAREZ  
Jefe Control Interno