

[Escriba aquí]



El ambiente  
es de todos

Minambiente

## INFORME DE PETICIONES



PRIMER SEMESTRE DE 2022

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

FECHA: 29 DE JULIO DE 2022

---



El ambiente  
es de todos

Minambiente

## INFORME DE PETICIONES



### INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos en las que tuvo injerencia la Oficina Jurídica, con el concurso de 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 2022. 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 así mismo 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 señala el tiempo 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.



El ambiente  
es de todos

Minambiente

## INFORME DE PETICIONES



### GLOSARIO

#### CANALES DE ATENCIÓN

La C.R.A cuenta con tres 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 los aplicativos dispuestos en la página web institucional, incluyendo el ORFEO, así como los correos electrónicos creados para tales efectos.
- ✓ **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. Este canal está habilitado para la recepción de PQR en forma presencial, bien sean escritas o verbales.
- ✓ **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 administrativas, 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 las siguientes modalidades:

- ✓ **Queja por el servicio:** comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones.
- ✓ **Petición de Interés General:** se puede presentar en diferentes supuestos: cuando se pretende que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad, o como forma de participación del ciudadano en la función pública, entre otros.



El ambiente  
es de todos

Minambiente

## INFORME DE PETICIONES



- ✓ **Petición de interés particular:** a través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos.
- ✓ **Solicitud de información o documentación:** Tienen el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.
- ✓ **Consulta:** se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones. La respuesta de este tipo de petición no supone la configuración de un acto administrativo, toda vez que lo remitido por la autoridad no es vinculante, ni produce efectos jurídicos y contra ella no proceden recursos administrativos o acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.<sup>1</sup>

### 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](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

<sup>1</sup> Las definiciones contenidas en este ítem, fueron tomadas de la Sentencia T-230/20 emitida por la Corte Constitucional



El ambiente  
es de todos

Minambiente

## INFORME DE PETICIONES



- 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 CANALIZADAS POR CONDUCTO DE LA OFICINA JURIDICA POR MODALIDADES.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2022 fueron canalizadas a través de la Oficina Jurídica de la C.R.A un total de **865 peticiones**, distribuidas así: 816 Solicitudes de Información; 38 Consultas; 4 Interés Particular; 3 de Interés General; y 4 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	123	134	145	138	135	141	816
Consulta	7	8	7	4	5	7	38
Interés Particular	1	0	0	0	2	1	4
Interés General	0	1	1	0	1	0	3
Queja por el Servicio	0	0	2	1	0	1	4
<b>Totales</b>	<b>131</b>	<b>143</b>	<b>155</b>	<b>143</b>	<b>143</b>	<b>150</b>	<b>865</b>

Durante el semestre analizado, la mayor concentración de peticiones estuvo en el mes de marzo, en el que fueron recibidas 155 PQR.

Los principales temas sobre los cuales versaron las solicitudes fueron:

- Información sobre el estado actual de trámites ambientales
- Información sobre requisitos para permisos ambientales.
- Copias de documentos
- Información sobre recurso hídrico.
- Información sobre procesos sancionatorios ambientales
- Listado de canteras y usuarios de permisos ambientales.
- Concepto de zonificación de predios según determinantes ambientales
- Información sobre POMCA y demás instrumentos de planificación del territorio.
- Paz y Salvo Ambiental
- Certificados Ambientales
- Certificados de Contratos
- Información sobre proyectos y programas



El ambiente  
es de todos

Minambiente

## INFORME DE PETICIONES



- Información cartográfica
- Solicitudes de prácticas laborales.

### 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	1	518	0	0	0	519	60,00%
Subdirección de Gestión Ambiental	9	155	0	4	4	172	19,88%
Subdirección de Planeación	27	90	2	0	0	119	13,75%
Subdirección Financiera	0	10	0	0	0	10	1,15%
Secretaría General	0	9	0	0	0	9	1,04%
Asignadas a dos o más dependencias	1	34	1	0	0	36	4,16%
<b>Total PQR Recibidas</b>	<b>38</b>	<b>816</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>865</b>	<b>100,00%</b>

La dependencia que atendió el mayor número de PQR fue la Oficina Jurídica con el 60% de las solicitudes recibidas, seguida por la Subdirección de Gestión Ambiental con un 19,88%, la Subdirección de Gestión Planeación con el 13,75%, la Subdirección Financiera con el 1,15%, la Secretaría General con el 1,04%. Las distintas dependencias de la Corporación resolvieron conjuntamente peticiones que representaron el 4,16% del 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 2022, discriminando del total recibidas, cuáles tenían reporte de respuesta parcial y/o definitiva y cuáles se encontraban para esa fecha pendiente por reporte de respuesta, hacia la Oficina Jurídica.



El ambiente  
es de todos

Minambiente

## INFORME DE PETICIONES



Tabla No. 3 Seguimiento Respuesta a las PQR Recibidas

Dependencia	PQR Recibidas	PQR con reporte Respuesta	PQR pendiente por reporte de respuesta
Oficina Jurídica	519	519	0
Subdirección de Planeación	172	140	32
Subdirección de Gestión Ambiental	119	66	53
Subdirección Financiera	10	10	0
Secretaría General	9	9	0
Asignadas a dos o más dependencias	36	34	2
<b>PQR Recibidas</b>	<b>865</b>	<b>778</b>	<b>87</b>

Del total de las PQR recibidas para trámite, 89,94% tenían reporte de respuesta, y el 10,06% se encontraban en trámite a corte 30 de junio de 2022.

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 2022.

### 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:

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	19,45	22	NA	30	NA
Subdirección Financiera	7,25	NA	NA	NA	NA
Secretaría General	2,5	NA	NA	NA	NA
Oficina Jurídica	6.67 días	14	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.

Cabe resaltar que durante el semestre analizado estuvieron vigentes distintos términos para dar respuesta a las PQR, ya que con ocasión de la expedición de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, se restablecieron los plazos contemplados en la Ley 1755 de 2015.



El ambiente  
es de todos

Minambiente

## INFORME DE PETICIONES



### 2.3. PQR's RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

De acuerdo con los canales de atención establecidos por la C.R.A, el **Canal Escrito** concentró un 96,18% de la modalidad de recibo de peticiones durante el primer semestre de 2022; y el **Canal Verbal**, registró el 3.81%.

Total PQR recibidas en el Primer Semestre/2022	Recibidas por Canal Escrito	Recibidas por Canal Verbal
865	832	33
100%	96,18%	3,81%

En el primer semestre de 2022 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 hasta el 30 de junio de 2022.

### 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 cuatro (4) manifestaciones de insatisfacción relacionadas con el servicio:

- A. Radicado 2218 del 11 de marzo de 2022 – El usuario manifestó inconformidad por presunta mora en un trámite ambiental.
- B. Radicado 2664 del 25 de marzo de 2022 – El usuario manifestó inconformidad asociada a trámite ambiental.
- C. Radicado 3677 del 27 de abril de 2022 – El usuario manifestó inconformidad por presunta mora en un trámite ambiental.



El ambiente  
es de todos

Minambiente

## INFORME DE PETICIONES



D. Radicado 5609 del 23 de junio de 2022 – El usuario manifestó inconformidad por presunta falta de respuesta de queja ambiental.

#### 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:

- La Oficina de Control Interno desarrollará reuniones puntuales con cada Área de la Corporación, con el fin de mejorar el proceso de respuesta oportuna a requerimientos hechos por los usuarios, en especial de los procesos misionales de la Entidad.

Atentamente,

José Cardozo Álvarez  
Jefe de Control Interno