

[Escriba aquí]



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

---

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
FECHA: 31 DE ENERO DE 2022



## **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 julio y el 31 de diciembre 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 canalizadas por intermedio de la Oficina Jurídica durante el semestre enunciado, discriminadas por modalidad de petición y se detalla la información teniendo en cuenta las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQR. De igual manera se señalan 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 los aplicativos dispuestos en la página web institucional, entre ellos, el ORFEO.
- **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 las mismas de manera verbal adelantando el trámite correspondiente.

Resulta pertinente aclarar que desde finales del mes marzo de 2020 el canal de atención presencial se ha visto restringido por intervalos de tiempo, con ocasión de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y a nivel local 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. 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.



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



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.
- **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: SIGEP, FURAG, MECI y SUIT.

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).



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



### 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
- 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 julio y el 31 de diciembre de 2021 fueron canalizadas a través de la Oficina Jurídica de la C.R.A un total de **883 peticiones**, distribuidas así: 806 Solicitudes de Información, 48 Consultas, 17 Interés Particular, 8 de Interés General, 4 Quejas por el Servicio.



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



**Tabla No. 1 PQR recibidas mensualmente por Modalidad de Petición**

| <b>Modalidad de Petición</b> | <b>Julio</b>  | <b>Agosto</b> | <b>Septiembre</b> | <b>Octubre</b> | <b>Noviembre</b> | <b>Diciembre</b> | <b>Totales</b> |
|------------------------------|---------------|---------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|----------------|
| Información                  | 187           | 139           | 148               | 95             | 111              | 126              | 806            |
| Consulta                     | 2             | 8             | 3                 | 12             | 14               | 9                | 48             |
| Interés Particular           | 1             | 1             | 4                 | 4              | 5                | 2                | 17             |
| Interés General              | 0             | 3             | 0                 | 1              | 2                | 2                | 8              |
| Queja por el Servicio        | 0             | 0             | 0                 | 1              | 3                | 0                | 4              |
| <b>Totales</b>               | <b>190</b>    | <b>151</b>    | <b>155</b>        | <b>113</b>     | <b>135</b>       | <b>139</b>       | <b>883</b>     |
| <b>% Participación</b>       | <b>21,51%</b> | <b>17,10%</b> | <b>17,55%</b>     | <b>12,79%</b>  | <b>15,28%</b>    | <b>15,74%</b>    | <b>100%</b>    |

Durante el semestre analizado, la mayor concentración de peticiones estuvo en el mes de julio, en el que fueron recibidas 190 peticiones, lo cual equivale al 21,51% del total de peticiones.

Los principales temas sobre los cuales versaron las solicitudes fueron:

- Información sobre el estado actual de trámites ambientales
- Información sobre requisitos ambientales de determinados proyectos
- Información sobre costos de conceptos ambientales
- Información sobre CITES
- Información sobre empresas de reciclaje
- Información sobre PGAR
- Información sobre facturación.
- Información sobre distritos de riego
- Información cartográfica
- Información sobre recurso hídrico
- Información sobre procesos sancionatorios ambientales
- Información sobre pagos de contratos
- Listado de licencias y permisos ambientales.
- Copias de expedientes ambientales, contratos y actos administrativos.
- Concepto de zonificación de predios según determinantes ambientales
- Certificados Ambientales
- Certificados de Contratos
- Solicitudes de prácticas laborales
- Paz y Salvo Ambiental

### 1.2 PQR ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS

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



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



**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         | 439         | 2               | 7                  | 1                     | 449                 | 50,84%          |
| Subdirección de Gestión Ambiental  | 7         | 173         | 2               | 6                  | 3                     | 191                 | 21,63%          |
| Subdirección de Planeación         | 41        | 110         | 3               | 3                  | 0                     | 157                 | 17,78%          |
| Subdirección Financiera            | 0         | 19          | 0               | 0                  | 0                     | 19                  | 2,15%           |
| Secretaría General                 | 0         | 8           | 0               | 0                  | 0                     | 8                   | 0,90%           |
| Asesor de Dirección                | 0         | 2           | 0               | 0                  | 0                     | 2                   | 0,22%           |
| Asignadas a dos o más dependencias | 0         | 55          | 1               | 1                  | 0                     | 57                  | 6,45%           |
| <b>Total PQR Recibidas</b>         | <b>48</b> | <b>806</b>  | <b>8</b>        | <b>17</b>          | <b>4</b>              | <b>883</b>          | <b>100%</b>     |

La dependencia que atendió el mayor número de PQR fue la Oficina Jurídica con el 50,84% de las solicitudes recibidas, seguida por la Subdirección de Gestión Ambiental con un 21,63%, la Subdirección de Planeación con el 17,78%, la Subdirección Financiera con el 2,15%, la Secretaría General con un 0,90% y el Asesor de Dirección con un 0,22% de los requerimientos. Las distintas dependencias de la Corporación resolvieron conjuntamente peticiones que representaron el 6,45% del 100% del segundo semestre.



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



### 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 31 de diciembre de 2021; discriminando del total recibidas, cuántas tenían respuesta parcial y/o definitiva y cuáles se encontraban para esa fecha pendiente por reporte de respuesta con destino a la Oficina Jurídica.

Tabla No. 3 Seguimiento Respuesta a las PQR Recibidas

| Dependencia                        | PQR Recibidas | PQR con Respuesta | PQR por Responder |
|------------------------------------|---------------|-------------------|-------------------|
| Oficina Jurídica                   | 449           | 449               | 0                 |
| Subdirección de Gestión Ambiental  | 191           | 107               | 84                |
| Subdirección de Planeación         | 157           | 113               | 44                |
| Subdirección Financiera            | 19            | 12                | 7                 |
| Secretaría General                 | 8             | 8                 | 0                 |
| Asesor de Dirección                | 2             | 2                 | 0                 |
| Asignadas a dos o más dependencias | 57            | 56                | 1                 |
| <b>PQR Recibidas</b>               | <b>883</b>    | <b>747</b>        | <b>136</b>        |

En la anterior tabla se detalla la información correspondiente a las PQR recibidas en cada una de las dependencias durante el segundo semestre de 2021. Del total de PQR registradas, 747 contaban con reporte de respuesta y 136 estaban pendiente de dicho reporte por parte de las áreas respectivas, a corte 31 de diciembre de 2021.

Es importante anotar que el plazo legal de respuesta de determinado número de derechos de petición aún se encontraba en curso para el 31 de diciembre de 2021, 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. Tiempo promedio de respuesta.

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           | 17                    | 27                 | 13                           | 26                        | 0                               |
| Secretaría General                   | 14,25                 | 0                  | 0                            | 0                         | 0                               |
| Oficina Jurídica                     | 5,28                  | 0                  | 16,85                        | 5                         | 11                              |



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



|                                |       |    |    |    |    |
|--------------------------------|-------|----|----|----|----|
| <b>Subdirección Financiera</b> | 12,92 | NA | NA | NA | NA |
| <b>Asesor de Dirección</b>     | 20    | 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 93,65% de la modalidad de recibo de peticiones durante el segundo semestre de 2021; y el **Canal Verbal**, registró el 6,35%.

| Total PQR recibidas en el II Semestre/21 | Recibidas por Canal Escrito | Recibidas por Canal Verbal |
|--|-----------------------------|----------------------------|
| 883                                      | 827                         | 56                         |
| 100%                                     | 93,65%                      | 6,35%                      |

El bajo porcentaje de formulación de peticiones verbales pudo ser ocasionado por las restricciones en la atención presencial en las instalaciones de la CRA, por el contexto del Estado de emergencia sanitaria declarado en todo el territorio nacional.

### 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 semestre se recibieron cuatro (4) manifestaciones de insatisfacción relacionadas con: presunta omisión en la respuesta del radicado 005901 de 2021, asociado a un trámite ambiental; inconformidad respecto al trámite de los radicados 7391 de 2021 y 8600 de 2021 (queja ambiental por aguas residuales); e inconformidad en el trámite del recurso de reposición interpuesto contra el Auto no.486 del 22 de julio de 2020.

Atentamente,

JOSE CARDOZO ALVAREZ  
Jefe de Control Interno



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

