

[Escriba aquí]



INFORME DE PETICIONES 2024



SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: 31 DE DICIEMBRE DE 2024



INFORME DE PETICIONES 2024



INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos en las que tuvo injerencia la Oficina Asesora 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 julio y el 31 de diciembre de 2024. 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 Asesora 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.

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.
- ✓ **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.¹

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
- Programa de Transparencia y Ética Pública
- 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

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

- 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 julio y el 31 de diciembre de 2024 fueron canalizadas a través de la Oficina Jurídica de la C.R.A un total de **844 peticiones**, distribuidas así: **614** Solicitudes de Información; **73** Interés Particular; **74** Consultas; **25** de Interés General; **38** Requerimientos de entes de control y 20 Quejas por el Servicio.

Tabla No. 1 PQR recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Información	106	92	115	79	116	106	614
Consulta	6	12	21	7	21	7	74
Interés Particular	2	2	9	12	19	29	73
Interés General	4	7	7	2	3	2	25
Queja por el Servicio	6	5	0	3	5	1	20
Requerimiento	5	4	7	8	9	5	38
Totales	129	122	159	111	173	150	844

Durante el semestre analizado, la mayor concentración de peticiones estuvo en el mes de noviembre de 2024, en el que fueron recibidas 173 PQRs.

Los principales temas sobre los cuales versaron las solicitudes fueron:

- Información sobre el estado actual de trámites ambientales
- Información sobre requisitos para permisos ambientales.
- Información sobre licencias 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
- Solicitudes de Certificados Ambientales
- Solicitudes de Certificados Contractuales
- Información sobre proyectos y programas
- Información cartográfica

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	Requerimientos	Total, PQR Recibidas	% Participación
Oficina Asesora Jurídica	35	225	8	11	20	15	314	37,20%
Subdirección de Gestión Ambiental	4	290	9	61	0	17	381	45,14%
Oficina Asesora de Planeación	31	37	4	0	0	1	73	8,64
Subdirección Financiera	0	8	0	1	0	1	10	1,1%
Secretaría General	0	2	0	0	0	0	2	0,2%
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Gestión Humana	0	3	0	0	0	2	5	0,5%
Subdirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	0	5	1	0	0	0	6	0,7%
Asignadas a dos o más dependencias	4	54	3	0	0	2	64	7,5%
Total PQR Recibidas	74	624	25	73	20	38	844	100%

La dependencia que atendió el mayor número de PQR fue la Subdirección de Gestión Ambiental con el 45,14% de las solicitudes recibidas, seguida por la Oficina Asesora de Jurídica con un 37,20%, la Oficina Asesora de Planeación 8,64%, dos o más dependencias con el 7,5%, la Subdirección Financiera con el 1,1%, la Subdirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo con el 0,7%, Oficina de Gestión Humana con el 0,5% y la Secretaría General con el 0,2%.

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 2024, 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 Asesora Jurídica.

Tabla No. 3 Seguimiento Respuesta a las PQR Recibidas

Dependencia	PQR Recibidas	PQR con reporte Respuesta	PQR pendiente por reporte de respuesta
Oficina Asesora Jurídica	314	312	2
Oficina Asesora de Planeación	73	72	1
Subdirección de Gestión Ambiental	381	330	40
Subdirección Financiera	10	9	1
Secretaría General	2	2	0
Oficina de Control Interno	0	0	0
Oficina de Gestión Humana	5	5	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0
Subdirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	6	6	0
Asignadas a dos o más dependencias	64	64	0
PQR Recibidas	844	800	44

Del total de las PQR recibidas para trámite el 94,78% tenían reporte de respuesta, y solo el 5,23% se encontraban en trámite a corte 31 de diciembre de 2024.

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 Asesora Jurídica; y de la revisión de los oficios de salida que realiza la Oficina Asesora Jurídica de todos los oficios que reposaban en la Oficina de Recepción a corte 31 de diciembre de 2024.

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 (10 días)	Consulta (30 días)	Interés Particular (15 días)	Interés General (15 días)	Queja por el Servicio (15 días)
Oficina Asesora Jurídica	6,2	5,40	15	5,75	11
Oficina Asesora Planeación	11,9	6,72	15	15	0
Subdirección de Gestión Ambiental	12	17,5	16	12	0
Subdirección Financiera	18,5	0	0	0	0
Secretaría General	9,5	0	0	0	0
Oficina de Gestión Humana	8	0	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0
Dos o más dependencias	12	15	0	12	0
Subdirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	9	0	0	12	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. PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

De acuerdo con los canales de atención establecidos por la C.R.A, el **Canal Escrito** concentró un 95,1% de la modalidad de recibo de peticiones durante el segundo semestre de 2024 y el **Canal Verbal**, registró el 4,9%.

Total PQR recibidas en el Segundo Semestre/2023	Recibidas por Canal Escrito	Recibidas por Canal Verbal
844	827	17
100%	95,1%	4,9%

En el segundo semestre 2024 se observó una disminución en el uso del Canal Escrito representado en un 95,1% en comparación con el segundo semestre de la vigencia 2023 que resultó en un 97,11%. De igual forma, el Canal Verbal para el segundo semestre de 2024 reflejó un 4,9%, lo cual indica que aumentó su uso en comparación con el segundo semestre de la vigencia 2023 que arrojó un 2,88%. Así mismo, predomina el constante uso de medios electrónicos como mecanismo para formular solicitudes, especialmente el uso de correo electrónico para presentar PQRS.

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

QUEJAS POR FALLA EN EL SERVICIO

Durante el semestre analizado se recibieron veinte (20) manifestaciones de insatisfacción relacionadas con el servicio.

La causa de formulación de las inconformidades se centró por la demora en respuesta en la atención de peticiones. Las Quejas por el Servicio fueron: **6488, 6631,6933,7001,7372,7653,7835,8065,8246,8384,8871,10406,10715,11064,11974,12084, 12085,12197,12216 y 12974**. Sin embargo, las mismas actualmente se encuentran atendidas por la Entidad.

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:



INFORME DE PETICIONES 2024



- La Oficina de Control Interno actualmente se encuentra recibiendo copia de los memorandos enviados a las Áreas misionales de la Entidad, en los cuales se relacionan las PQR pendientes por atención y las que se respondieron de manera extemporánea. Dado lo anterior la OCI continuará con el seguimiento a través de los mencionados comunicados, con el fin de optimizar y cumplir con la obligación de respuesta oportuna a las PQR.

Atentamente,

JOSE CARDOZO ALVAREZ
JEFE DE CONTROL INTERNO