

[Escriba aquí]



El ambiente
es de todos

Minambiente

INFORME DE PETICIONES



PRIMER SEMESTRE DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: 30 DE JUNIO DE 2025

INTRODUCCION

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 enero y el 30 de junio de 2025. 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
- 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 de Talento Humano

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

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 2025 fueron canalizadas a través de la Oficina Asesora Jurídica de la C.R.A un total de **1192 peticiones**, distribuidas así: **840** Solicitudes de Información; **62** Consultas; **176** Interés Particular; **42** de Interés General; **35** Quejas por el Servicio y **37** Requerimientos de Entes de Control.

Tabla No. 1 PQR recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

PQR RECIBIDAS POR MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES
INFORMACIÓN	241	218	116	116	79	70	840
CONSULTA	8	14	13	10	10	7	62
INTERES PARTICULAR	14	17	12	21	70	42	176
INTERES GENERAL	3	12	3	12	8	4	42
QUEJA POR EL SERVICIO	4	3	8	9	5	6	35
REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL	13	7	3	3	6	5	37
TOTALES	283	271	155	171	178	134	1192



Informe de

El ambiente
es de todos

Minambiente

INFORME DE PETICIONES



Durante el semestre analizado, la mayor concentración de peticiones estuvo en el mes de enero de 2025, en el que fueron recibidas 283 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 POR DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS EN SUMINISTRAR INSUMO PARA LA ATENCION, POR MODALIDAD DE INFORMACIÓN.

A continuación, se detalla el total de peticiones radicadas en la entidad, sobre las cuales la Oficina Asesora Jurídica atendió directamente por ser de su exclusiva competencia y gestionó aquellas en donde solicitó insumo a las demás dependencias de la C.R.A para poder responder al usuario, durante el semestre analizado, discriminadas por modalidad de petición.

Tabla No. 2 PQR Dependencias involucradas en suministrar insumo para la atención por Modalidad de Petición

DEPENDENCIA	INFORMACION	CONSULTA	INTERES PARTICULAR	INTERES GENERAL	QUEJA POR EL SERVICIO	REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL	TOTAL PQR RECIBIDAS	% PARTICIPACION
OFICINA ASESORA JURÍDICA DE EXCLUSIVA COMPETENCIA	421	33	130	14	0	9	607	50,92%
OFICINA ASESORA JURÍDICA CON INSUMO DE DOS O MAS AREAS	51	4	10	3	1	6	75	6,29%
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	305	9	28	20	29	15	406	34,06%
SUBDIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTION DEL RIESGO	6	0	1	2	0	1	10	0,84%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2	0	1	0	0	0	3	0,25%
SECRETARIA GENERAL	8	0	3	0	0	0	11	0,92%
OFICINA DE GESTION HUMANA	9	0	0	0	0	2	11	0,92%
OFICINA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1	0	0	0	0	0	1	0,08%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	37	16	3	3	5	4	68	5,70%
TOTAL PQR RECIBIDAS	840	62	176	42	35	37	1192	100%

La dependencia que atendió directamente el mayor número de PQR fue la Oficina Asesora Jurídica con el 50,92% de las solicitudes recibidas, las cuales fueron de su exclusiva competencia, seguida por la Subdirección de Gestión Ambiental con el 34,06%, luego la Oficina Asesora Jurídica atendió y gestionó con insumo de otras dependencia un 6,29%; seguido la Oficina Asesora de Planeación con el 5,70%, después la Secretaría General y la Oficina de Gestión Humana 0,92%, la Subdirección de Cambio Climático con un 0,84%, la Subdirección Financiera con el 0,25% y por último la Oficina de Ciencia, Tecnología e Innovación con el 0,08%.

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 2025, 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

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	PQR RECIBIDAS	PQR CON REPORTE DE RESPUESTA	PQR PENDIENTE DE REPORTE DE RESPUESTA O EN TRÁMITE AL CORTE
OFICINA ASESORA JURIDICA DE EXCLUSIVA COMPETENCIA	607	605	2
OFICINA ASESORA JURIDICA CON INSUMO DE DOS O MAS DEPENDENCIAS	75	71	4
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	406	374	32
SUBDIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTION DEL RIESGO	10	2	8
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3	3	0
SECRETARIA GENERAL	11	9	2
OFICINA DE GESTION HUMANA	11	11	0
OFICINA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	1	1	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	68	64	4
TOTAL PQR	1192	1140	52

Del total de las PQR recibidas para trámite el 95,63% tenían reporte de respuesta, y solo el 4,36% se encontraban en trámite a corte 30 de junio de 2025.

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 30 de junio de 2025.

**2.2. MEDIO DE ENVÍO DE LAS PQR.**

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

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS	INFORMACION	CONSULTA	INTERES PARTICULAR	INTERES GENERAL	QUEJA POR EL SERVICIO	REQUERIMIENTO DE INFORMACION
	10 DIAS	30 DIAS	15 DIAS	15 DIAS	15 DIAS	DETERMINADO EN EL OFICIO
OFICINA ASESORA JURIDICA DE EXCLUSIVA COMPETENCIA	6,6	7,06	6,6	9,7	11,7	NA
OFICINA ASESORA JURIDICA CON INSUMO DE DOS O MAS DEPENDENCIAS	15,6	24	16,2	8,3	15	NA
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	17,4	17,2	9	7,6	8,6	NA
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	15,9	15,7	19,6	14,7	20,9	NA
SUBDIRECCION FINANCIERA	4,5	NA	9	NA	NA	NA
SECRETARIA GENERAL	10	NA	9,5	NA	NA	NA
OFICINA DE GESTION HUMANA	6,4	NA	NA	NA	NA	NA
OFICINA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACION	23	NA	NA	NA	NA	NA
SUBDIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO	13,3	NA	15	9,5	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. 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% de la modalidad de recibo de peticiones durante el primer semestre de 2025 y el **Canal Verbal**, registró el 5%.

TOTAL PQR RECIBIDAS EN PRIMER SEMESTRE 2025	RECIBIDAS POR CANAL ESCRITO	RECIBIDAS POR CANAL VERBAL
1192	1133	59
100%	95%	5%

En el primer semestre 2025 se observó un aumento en el uso del Canal Escrito representado en un 95% en comparación con el primer semestre de la vigencia 2024 que resultó en un 91,17%. De igual forma, el Canal Verbal para el primer semestre de 2025 reflejó un 5%, lo cual indica que disminución de su uso en comparación con el primer semestre de la vigencia 2024 que arrojó un 8,82%. 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 treinta y cinco (35) 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: **402, 642, 1065, 1151, 1916, 2066, 2333, 2718, 2730, 2958, 2975, 2979, 3258, 3259, 3365, 3794, 3813, 3840, 3881, 4228, 4230, 4244, 4500, 4508, 4729, 4754, 5265, 5309, 5455, 6035, 6119, 6206, 6258, 6800 y 6975.**

Del total de las quejas por el servicio, treinta (30) manifestaciones de insatisfacción se encuentran debidamente atendidas.

Así mismo, se informa que solo cinco (5) se encuentran en trámites y/o pendiente de insumo para responder por parte de la entidad, las cuales son: **4228, 4230, 4500, 6035 y 6975.**



Informe de

El ambiente
es de todos

Minambiente

INFORME DE PETICIONES



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,

JOSE CARDOZO ALVAREZ
JEFE DE CONTROL INTERNO