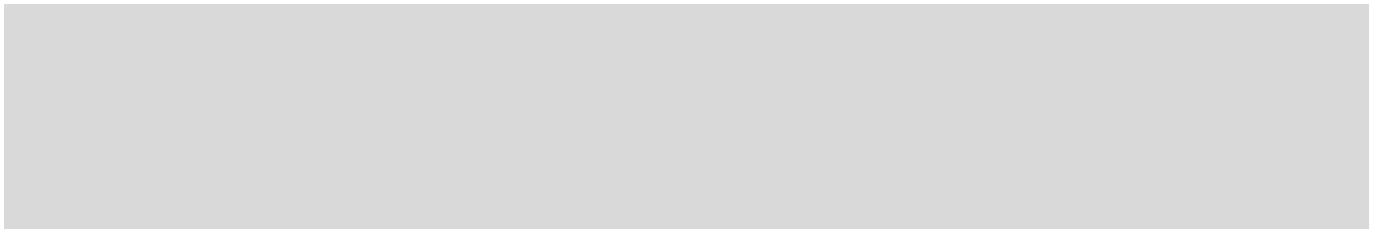




[Escriba aquí]

| | | | | |
|--|---|-----------|--------|--|
|  | FORMATO | | |  |
| | INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS | | | |
| | Código: | Versión 1 | Fecha: | |

SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO
FECHA: 24 DE ENERO DE 2019





| | | | | |
|--|--|-----------|--------|--|
|  | FORMATO | | |  |
| | INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS | | | |
| | Código: | Versión 1 | Fecha: | |

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos asignadas a la Oficina Jurídica y atendidas por las dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico C.R.A durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de Diciembre de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQR recibidas en la entidad durante el semestre, 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.

| | | | | |
|--|--|-----------|--------|--|
|  | FORMATO | | |  |
| | INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS | | | |
| | Código: | Versión 1 | Fecha: | |

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.
- **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.

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.



| | | | | |
|--|--|-----------|--------|--|
|  | FORMATO | | |  |
| | INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS | | | |
| | Código: | Versión 1 | Fecha: | |

- **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, el cual debe resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.
- **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.

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

| | | | | |
|--|--|-----------|--------|--|
|  | FORMATO | | |  |
| | INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS | | | |
| | Código: | Versión 1 | Fecha: | |

- 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 2018 fueron recibidas en la Oficina Jurídica de la C.R.A un total de 575 peticiones, distribuidas así: 457 Solicitudes de Información, 55 Consultas, 25 Interés Particular, 28 de Interés General. Durante ése periodo fueron formuladas 10 Quejas asociadas al servicio.

Tabla No. 1 PQR recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

| Modalidad de Petición | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Totales |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|-------------|
| Informacion | 80 | 81 | 86 | 83 | 85 | 42 | 457 |
| Consulta | 5 | 7 | 9 | 12 | 14 | 8 | 55 |
| Interés Particular | 5 | 7 | 1 | 3 | 6 | 3 | 25 |
| Interés General | 3 | 6 | 5 | 7 | 4 | 3 | 28 |
| Queja por el Servicio | 3 | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Totales | 96 | 105 | 104 | 105 | 109 | 56 | 575 |
| % Participación | 16,72% | 18,29% | 18,11% | 18,29% | 18,84% | 9,75% | 100% |

Durante el semestre analizado, la mayor concentración de peticiones estuvo en el mes de Noviembre, en donde fueron recibidas 109 peticiones, de las cuales, 85 fueron solicitudes de información, lo cual equivale al 18.84% del total de peticiones.

Del total de peticiones asignadas en noviembre, **63** correspondieron a asuntos

| | | | | |
|--|--|-----------|--------|--|
|  | FORMATO | | |  |
| | INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS | | | |
| | Código: | Versión 1 | Fecha: | |

netamente ambientales (estados de trámites ambientales, copias expedientes ambientales, información sobre vertimientos y CAV, listados de canteras, información sobre permisos ambientales y procesos sancionatorios y certificaciones ambientales, entre otros; **21** se relacionaron con conceptos de zonificación según determinantes ambientales, medidas para recuperar el embalse del Guájaro y solicitudes de cartografía; **21** versaron sobre certificaciones de contratos y asuntos que fueron trasladados a otras entidades por no estar inmersos en la jurisdicción de la CRA; y las restantes correspondieron a tópicos presupuestales, entre otras temáticas.



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 |
|------------------------------------|-----------|-------------|-----------------|--------------------|-----------------------|---------------------|-----------------|
| Subdirección de Gestión Ambiental | 5 | 203 | 15 | 11 | 9 | 243 | 42.43% |
| Oficina Jurídica | | 152 | | 1 | | 153 | 26.60% |
| Subdirección de Planeación | 44 | 40 | 8 | 6 | | 98 | 17.04 |
| Secretaria General | 2 | 35 | | 3 | 1 | 41 | 6.95% |
| Asignadas a dos o más dependencias | 4 | 23 | 5 | 2 | | 34 | 5.91% |
| Subdirección Financiera | | 3 | | 2 | | 5 | 0.86% |
| Asesor de Dirección | | 1 | | | | 1 | 0.17 |
| | | | | | | | |
| Total PQR Recibidas | 55 | 457 | 28 | 25 | 10 | 575 | 100,00% |

La dependencia que atendió el mayor número de PQR fue la Subdirección de Gestión Ambiental con el 42,43% de las solicitudes recibidas, seguida por la Oficina Jurídica con el 26,60%, la Subdirección de Planeación con un 17,04%, la Secretaria General con el 6.95%, la Subdirección Financiera con un 0,86%, el Asesor de Dirección con un 0,17% de los requerimientos. Las distintas dependencias de la Corporación resolvieron

| | | | | |
|--|--|-----------|--------|--|
|  | FORMATO | | |  |
| | INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS | | | |
| | Código: | Versión 1 | Fecha: | |

conjuntamente peticiones que representan el 5,91% 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 31 de Diciembre de 2018, discriminando del total recibidas, cuáles tienen 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 |
|------------------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| Subdirección de Gestión Ambiental | 243 | 234 | 9 |
| Oficina Jurídica | 153 | 153 | 0 |
| Subdirección de Planeación | 98 | 87 | 11 |
| Secretaría General | 41 | 38 | 3 |
| Asignadas a dos o más dependencias | 34 | 32 | 2 |
| Subdirección Financiera | 5 | 5 | 0 |
| Asesor de Dirección | 1 | 1 | 0 |
| PQR Recibidas | 575 | 550 | 25 |
| % Participación | 100,00% | 95,65% | 4,35% |

Del total de las PQR recibidas para trámite, el 95,65% fueron resueltas, y el 4,35% se encontraba en trámite para dar respuesta al interesado a corte 31 de diciembre de 2018.

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 (10 días) |
|--------------------------------------|-----------------------|--------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| Subdirección de Gestión Ambiental | 7 | 8 | 9 | 8 | 8 |
| Subdirección de Planeación | 9 | 14 | 11 | 10 | NA |
| Secretaría General | 8 | 18 | 11 | NA | 8 |
| Oficina Jurídica | 3 | NA | 15 | NA | NA |
| Asesor de Dirección | 8 | NA | NA | NA | NA |

| | | | | |
|--|--|-----------|--------|--|
|  | FORMATO | | |  |
| | INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS | | | |
| | Código: | Versión 1 | Fecha: | |

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 89% de la modalidad de recibo de peticiones durante el segundo semestre de 2018; y el **Canal Verbal**, registró el 11%.

| Total PQR recibidas en el II Semestre/18 | Recibidas por Canal Escrito | Recibidas por Canal Verbal |
|--|-----------------------------|----------------------------|
| 575 | 513 | 62 |
| 100% | 89,21% | 10,79% |

De las solicitudes escritas, el 24,36% fueron allegadas por **Medios Electrónicos** y el 75,64% restante, por intermedio de la **Oficina de Recepción**.



| Total PQR recibidas por escrito | Recibidas por Medios electrónicos | Recibidas por escrito en la Oficina de Recepción |
|---------------------------------|-----------------------------------|--|
| 513 | 125 | 388 |
| 100% | 24,36% | 75,64% |

Se deduce de la anterior tabla que el canal más utilizado en el semestre fue el escrito con 513 peticiones. Así mismo se resalta el incremento de los medios electrónicos como mecanismo para formular solicitudes con un total de 125 PQR.

También se advierte que el canal verbal fue el más empleado por los usuarios para efectos de requerir certificados contractuales.

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.

| | | | | |
|--|--|-----------|--------|--|
|  | FORMATO | | |  |
| | INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS | | | |
| | Código: | Versión 1 | Fecha: | |

QUEJAS

Durante el semestre se recibieron diez (10) manifestaciones de insatisfacción relacionadas con: presuntas omisiones en las labores de seguimiento y control al cumplimiento de obligaciones ambientales; presunta demora en el trámite de solicitud de poda de árboles; presunta inatención de solicitud asociada a trámite ambiental; y al presunto ingreso de personal a la CRA sin exigencia de formalidades.