

[Escriba aquí]



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

---

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
FECHA: 28 DE ENERO DE 2021



## **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 2020. 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 recibidas en la entidad durante el semestre enunciado, 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.



## 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 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.

Resulta pertinente aclarar que desde finales del mes marzo de 2020 el canal de atención presencial se vio restringido por las medidas de aislamiento preventivo obligatorio adoptadas por el Gobierno Nacional 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 2020 fueron canalizadas a través de la Oficina Jurídica de la C.R.A un total de **766 peticiones**, distribuidas así: 706 Solicitudes de Información, 46 Consultas, 7 Interés Particular, 5 de Interés General, 2 Quejas por el Servicio.



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Tabla No. 1 PQR recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Información	131	134	130	128	96	87	706
Consulta	7	7	7	10	4	11	46
Interés Particular	1	2	1	1	1	1	7
Interés General	0	0	2	1	1	1	5
Queja por el Servicio	0	0	0	0	2	0	2
<b>Totales</b>	<b>139</b>	<b>143</b>	<b>140</b>	<b>140</b>	<b>104</b>	<b>100</b>	<b>766</b>
<b>% Participación</b>	<b>18,14%</b>	<b>18.66%</b>	<b>18.27%</b>	<b>18.27%</b>	<b>13.57%</b>	<b>13.05%</b>	<b>100%</b>

Durante el semestre analizado, la mayor concentración de peticiones estuvo en el mes de agosto, en el que fueron recibidas 143 peticiones, lo cual equivale al 18.66% del total de peticiones.

Los principales temas sobre los cuales versaron las solicitudes fueron:

- Información sobre listados de canteras.
- Copias de expedientes ambientales.
- Consulta sobre permisos de vertimientos.
- Certificados ambientales.
- Procedimiento para obtención de permisos ambientales y licencias ambientales
- Aclaraciones sobre cobros por conceptos ambientales.
- Información sobre el alcance de la resolución que prohíbe el uso de explosivos para la actividad minera.
- Solicitudes de conceptos de zonificación de predios según POMCAS y determinantes ambientales.
- Información cartográfica
- Información para planes parciales
- Certificación de contratos y convenios.
- Información sobre actas del consejo Directivo.
- Información sobre convocatorias para la designación del cargo de director general y de algunos representantes al Consejo Directivo de la CRA.

### 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.



## 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	5	395	0	2	0	402	52.48%
Subdirección de Planeación	38	87	3	0	0	128	16.71%
Subdirección de Gestión Ambiental	2	84	2	3	2	93	12.14%
Subdirección Financiera	0	11	0	1	0	12	1.56%
Secretaría General	0	7	0	0	0	7	0.91%
Asesor de Dirección	0	4	0	0	0	4	0.52%
Asignadas a dos o más dependencias	1	118	0	1	0	120	15.66%
<b>Total PQR Recibidas</b>	<b>46</b>	<b>706</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>766</b>	<b>100,00%</b>

La dependencia que atendió el mayor número de PQR fue la Oficina Jurídica con el 52,48% de las solicitudes recibidas, seguida por la Subdirección de Planeación con un 16,71%, la Subdirección de Gestión Ambiental con el 12,14%, la Subdirección Financiera con el 1.56%, la Secretaría General con un 0,91% y el Asesor de Dirección con un 0,52% de los requerimientos. Las distintas dependencias de la Corporación resolvieron conjuntamente peticiones que representaron el 15,66% del 100% del segundo 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 2020, discriminando del total recibidas, cuáles tenían 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
Oficina Jurídica	402	393	9
Subdirección de Planeación	128	94	34
Subdirección de Gestión Ambiental	93	37	56
Subdirección Financiera	12	7	5
Secretaría General	7	7	0
Asesor de Dirección	4	4	0
Asignadas a dos o más dependencias	120	112	8
<b>PQR Recibidas</b>	<b>766</b>	<b>654</b>	<b>112</b>
<b>% Participación</b>	<b>100,00%</b>	<b>85,37%</b>	<b>14,63%</b>

Del total de las PQR recibidas para trámite, el 85,37% fueron resueltas, y el 14,63% se encontraba en trámite a corte 31 de diciembre de 2020.

### 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	16.31	25.35	NA	18.33	NA
Secretaría General	15.85	NA	NA	NA	NA
Oficina Jurídica	3.74	2.6	11	NA	NA
Asesor de Dirección	11.5	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.





## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



### 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 97,38% de la modalidad de recibo de peticiones durante el segundo semestre de 2020; y el **Canal Verbal**, registró el 2,62%.

Total PQR recibidas en el II Semestre/20	Recibidas por Canal Escrito	Recibidas por Canal Verbal
766	746	20
100%	97,38%	2,62%

En el segundo semestre de 2020 se observó una disminución en el uso del canal verbal en comparación con el segundo semestre de la vigencia 2019, 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.

De las solicitudes escritas, el 100% fueron allegadas por Medios Electrónicos.

Se resalta el incremento de los medios electrónicos como mecanismo para formular solicitudes, lo cual se explica por el contexto de la pandemia generada por el COVID 19.

### 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 dos (2) manifestaciones de insatisfacción relacionadas con: presunta omisión en la respuesta de los radicados 10083 y 5140 de 2019, referentes a solicitud de viabilidad ambiental y/o concepto para agotar trámite de concesión de uso de playa ante la DIMAR; e inconformidad por presunta falta de respuesta del radicado 7586 de 2020.



## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

