

[Escriba aquí]



El ambiente  
es de todos

Minambiente

## INFORME DE PETICIONES



SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**FECHA: 31 DE DICIEMBRE DE 2022**

---

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos en las que tuvo injerencia la Oficina 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 2022. 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 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.<sup>1</sup>

## 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

<sup>1</sup> 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 2022 fueron canalizadas a través de la Oficina Jurídica de la C.R.A un total de **809 peticiones**, distribuidas así: 744 Solicitudes de Información; 48 Consultas; 4 Interés Particular; 13 de Interés General; y 0 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	125	153	140	129	114	83	744
Consulta	12	6	5	8	6	11	48
Interés Particular	0	1	1	1	1	0	4
Interés General	3	3	3	2	1	1	13
Queja por el Servicio	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>140</b>	<b>163</b>	<b>149</b>	<b>140</b>	<b>122</b>	<b>95</b>	<b>809</b>

Durante el semestre analizado, la mayor concentración de peticiones estuvo en el mes de agosto, en el que fueron recibidas 163 PQR.

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	Total PQR Recibidas	% Participación
Oficina Jurídica	4	426	2	0	0	432	53,39
Subdirección de Gestión Ambiental	14	169	4	3	0	190	23,48
Subdirección de Planeación	29	98	6	1	0	134	16,56
Subdirección Financiera	0	7	0	0	0	7	0,86
Secretaría General	0	11	0	0	0	11	1,35
Oficina de Control Interno	0	2	0	0	0	2	0,24
Dirección General	0	1	0	0	0	1	0,12
Asignadas a dos o más dependencias	1	30	1	0	0	32	3,95
<b>Total PQR Recibidas</b>	<b>48</b>	<b>744</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>809</b>	<b>100%</b>

La dependencia que atendió el mayor número de PQR fue la Oficina Jurídica con el 53,39% de las solicitudes recibidas, seguida por la Subdirección de Gestión Ambiental con un 23,48%, la Subdirección de Gestión Planeación con el 16,56%, la Secretaría General con el 1,35%, la Subdirección Financiera con el 0,86%, la Oficina de Control Interno con el 0,24% y Dirección General con el 0,12%. Las distintas dependencias de la Corporación resolvieron conjuntamente peticiones que representaron el 3,95% del 100% en el 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 2022, 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 Jurídica.



**Tabla No. 3 Seguimiento Respuesta a las PQR Recibidas**

Dependencia	PQR Recibidas	PQR con reporte Respuesta	PQR pendiente por reporte de respuesta
Oficina Jurídica	432	432	0
Subdirección de Planeación	134	89	45
Subdirección de Gestión Ambiental	190	150	40
Subdirección Financiera	7	5	2
Secretaría General	11	6	5
Oficina de Control Interno	2	2	0
Dirección General	1	1	0
Asignadas a dos o más dependencias	32	30	2
<b>PQR Recibidas</b>	<b>809</b>	<b>715</b>	<b>94</b>

Del total de las PQR recibidas para trámite, 88,38 % tenían reporte de respuesta, y el 11,61% se encontraban en trámite a corte 30 de diciembre de 2022.

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 Jurídica; y de la revisión de los oficios de salida que realiza la Oficina Jurídica de todos los oficios que reposaban en la Oficina de Recepción a corte 31 de diciembre de 2022.

## 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)
Subdirección de Planeación	10	22	10	15	NA
Subdirección Financiera	9	NA	NA	NA	NA
Secretaría General	10	NA	NA	NA	NA
Oficina Jurídica	4,16	5,75	NA	9,1	NA
Oficina de Control Interno	9,5	NA	NA	NA	NA
Dirección General	2	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's RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

De acuerdo con los canales de atención establecidos por la C.R.A, el **Canal Escrito** concentró un 96,90% de la modalidad de recibo de peticiones durante el segundo semestre de 2022 y el **Canal Verbal**, registró el 3.09%.



Informe de El ambiente es de todos

Minambiente

## INFORME DE PETICIONES



Total PQR recibidas en el Segundo Semestre/2022	Recibidas por Canal Escrito	Recibidas por Canal Verbal
809	784	25
100%	96,90%	3,090%

En el segundo semestre de 2022 se observó una disminución en el uso del canal verbal en comparación con el primer semestre de la vigencia 2021 y se resalta el incremento constante en el uso de medios electrónicos como mecanismo para formular solicitudes.

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

#### QUEJAS POR FALLA EN EL SERVICIO

Durante el semestre analizado no se recibieron manifestaciones de insatisfacción relacionadas con el servicio.

#### 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