

[Escriba aquí]



El ambiente
es de todos

Minambiente

INFORME DE PETICIONES



SEGUNDO II SEMESTRE DE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: 17 DE ENERO DE 2024



Informe de El ambiente
es de todos

Minambiente

INFORME DE PETICIONES



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 2023. 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

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 2023 fueron canalizadas a través de la Oficina Jurídica de la C.R.A un total de 900 **peticiones**, distribuidas así: 522 Solicitudes de Información; 15 Interés Particular; 109 Consultas; 27 de Interés General; 121 Certificados, 87 Documentos, y 19 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	59	97	112	91	93	70	522
Consulta	5	10	15	23	55	1	109
Interés Particular	2	3	1	4	2	3	15
Interés General	8	4	5	4	6	0	27
Queja por el Servicio	1	5	3	7	0	3	19
Certificados	11	24	24	19	37	6	121
Documentos	13	26	15	18	10	5	87
Totales	99	169	175	166	203	88	900

Durante el semestre analizado, la mayor concentración de peticiones estuvo en el mes de noviembre de 2023, en el que fueron recibidas 203 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	Certificados	Documentos	Total PQR Recibidas	% Participación
Oficina Asesora Jurídica	36	455	23	13	17	104	85	733	81,44%
Subdirección de Gestión Ambiental	0	41	4	1	2	8	0	56	6,22%
Oficina Asesora de Planeación	73	15	0	0	0	7	2	97	10,77%
Subdirección Financiera	0	3	0	0	0	1	0	4	0,44%
Secretaría General	0	7	0	1	0	0	0	8	0,88%
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Oficina Asesora Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Oficina de Gestión Humana	0	1	0	0	0	1	0	2	0,22%
Asignadas a dos o más dependencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total PQR Recibidas	109	522	27	15	19	121	87	900	100%

La dependencia que atendió el mayor número de PQR fue la Oficina Asesora Jurídica con el 81,44% de las solicitudes recibidas, seguida por la Oficina Asesora de Planeación con un 10,77%, la Subdirección de Gestión Ambiental 6,22%, la Secretaría General con el 0,88%, la Subdirección Financiera con un 0,44% y la Oficina de Gestión Humana con el 0,22%.



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 2023, 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	733	703	30
Oficina Asesora de Planeación	97	87	10
Subdirección de Gestión Ambiental	56	26	30
Subdirección Financiera	4	4	0
Secretaría General	8	8	0
Oficina de Control Interno	0	0	0
Oficina de Gestión Humana	2	2	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0
Asignadas a dos o más dependencias	0	0	0
PQR Recibidas	900	830	70

Del total de las PQR recibidas para trámite el 92,22% tenían reporte de respuesta, y solo el 7,77% se encontraban en trámite y pendiente de reporte en la plataforma de orfeo a corte 31 de diciembre de 2023.

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 2023.

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:



Informe de

El ambiente
es de todos

Minambiente

INFORME DE PETICIONES

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	7	7	9	9	15
Oficina Asesora Planeación	6	17	10	0	0
Subdirección de Gestión Ambiental	8	0	9	9	5
Subdirección Financiera	7	0	0	0	0
Secretaría General	7	0	7	0	0
Oficina de Gestión Humana	10	0	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0

Nota*: La expresión NA se empleó para aquellas modalidades de petición que no fueron tramitadas durante el II semestre de 2023 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 97,11% de la modalidad de recibo de peticiones durante el segundo semestre de 2023 y el **Canal Verbal**, registró el 2,88%.

Total PQR recibidas en el Segundo Semestre/2023	Recibidas por Canal Escrito	Recibidas por Canal Verbal
900	874	26
100%	97,11%	2,88%

En el segundo semestre 2023 se observó un aumento considerable en el uso del Canal Escrito representado en un 97,11% en comparación con el segundo semestre de la vigencia 2022 que resultó en un 96.90%. De igual forma, el Canal Verbal para el segundo semestre de 2023 reflejó un 2,88%, lo cual indica que disminuyó su uso en comparación con el segundo semestre de la vigencia 2022 que arrojó un 3,090%. Así mismo, se resalta el incremento y predominio constante en el 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 diecinueve (19) manifestaciones de insatisfacción relacionadas con el servicio.



Informe de El ambiente
es de todos

Minambiente

INFORME DE PETICIONES



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: 6436, 7185, 7576, 7599, 7924, 8213, 8469, 9089, 9140, 9803, 9825, 10123, 10185, 10337, 10562, 10096, 11481, 11485 y 11850. 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:

- 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