

[Escriba aquí]



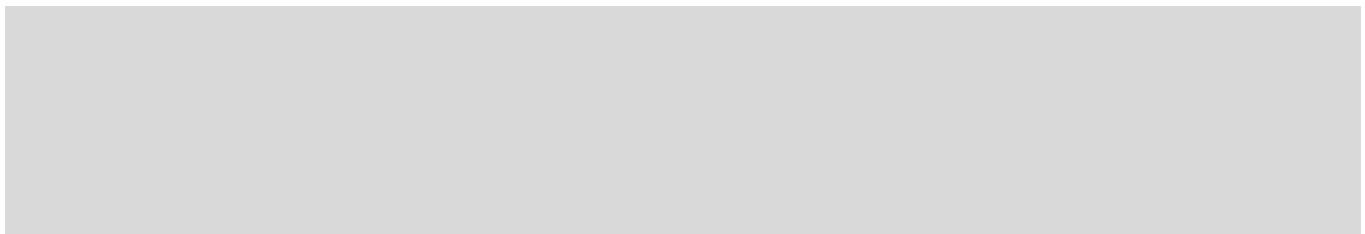
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



PRIMER SEMESTRE DE 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: 10 DE AGOSTO DE 2020





INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS



INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos asignadas a la Oficina Jurídica y atendidas por 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 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, 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.

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 afectado 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.

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



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS



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, el cual debe resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción. *Actualmente el termino de respuesta para las consultas fue ampliado a 35 días, 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)*
- **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.

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 – Vigencia 2017
- 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 enero y el 30 de junio de 2020 fueron recibidas en la Oficina Jurídica de la C.R.A un total de **580 peticiones**, distribuidas así: 502 Solicitudes de Información, 44 Consultas, 10 Interés Particular, 22 de Interés General, 2 Quejas por el Servicio. Durante ése periodo fueron formuladas 2 Quejas asociadas al servicio.

Tabla No. 1 PQR recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Totales
Informacion	108	57	55	48	94	140	502
Consulta	7	13	11	3	3	7	44
Interés Particular	3	0	4	1	1	1	10
Interés General	4	3	2	1	6	6	22
Queja por el Servicio	0	1	1	0	0	0	2
Totales	122	74	73	53	104	154	580
% Participación	21,03%	12,75%	12,58%	9,13%	17,93%	26,55%	100%

Durante el semestre analizado, la mayor concentración de peticiones estuvo en el mes de Junio, en donde fueron recibidos 154 peticiones, de las cuales, 140 fueron solicitudes de información, lo cual equivale al 26.55 % del total de peticiones.

La mayoría de estas solicitudes hicieron referencia a temas como: certificados contractuales elaborados por la oficina jurídica e información relacionadas con actuaciones originadas en la Subdirección de Gestión Ambiental. Las solicitudes restantes versaron, entre otros asuntos, sobre: pagos asociados a facturas, información sobre el recurso hídrico, certificados del resorte de la Subdirección Financiera, planes de ordenamiento territorial, datos cartográficos, entre otros.

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	6	236	7	3	2	254	43,79%
Oficina Jurídica	0	160	1	2	0	163	28,10%
Subdirección de Planeación	32	54	10	1	0	97	16,72%
Asignadas a dos o más dependencias	6	42	4	2	0	54	9,31%
Subdirección Financiera	0	10	0	2	0	12	2,06%
Total PQR Recibidas	44	502	22	10	2	580	100%

La dependencia con el mayor número de asignaciones de PQR fue la Subdirección de Gestión Ambiental con el 43,79%; seguida de la Oficina Jurídica con el 28,10%; la Subdirección de Planeación con un 16,72%; luego la Subdirección Financiera con un 2,06%. Las distintas dependencias de la Corporación resolvieron conjuntamente peticiones que representan el 9,31% del 100% del primer semestre.



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS



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 2020, discriminando del total recibidas, cuáles tienen respuesta 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	254	160	94
Oficina Jurídica	163	163	0
Subdirección de Planeación	97	94	3
Asignadas a dos o más dependencias	54	53	1
Subdirección Financiera	12	7	5
PQR Recibidas	580	477	103
% Participación	100,00%	82,24%	17,75%

Del total de las PQR recibidas para trámite, el 82,24% fueron resueltas, y solo el 17,75% se encontraba en trámite para dar respuesta al interesado a corte 30 de junio de 2020.



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS



2.2. MEDIO DE ENVÍO DE LAS PQR.

El medio de envío de las respuestas utilizado frecuentemente es el envío por medios electrónicos, seguido del correo comercial por intermedio de la empresa 4/72.

Durante el primer semestre se incrementó el uso de medios electrónicos, en atención a lo dispuesto en el artículo 4° del Decreto 491 de 2020, que prevé: *“Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos...”*

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 manifestaciones de insatisfacción: la primera por presunta omisión de respuesta del radicado 11587 de 2019, en el cual se requiere practica de visita técnica y la otra queja por presunta mora en el trámite de una solicitud de tala de árbol.

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.