

[Escriba aquí]



El ambiente
es de todos

Minambiente

INFORME DE PETICIONES



PRIMER SEMESTRE DE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: 16 DE JULIO DE 2024



Informe de El ambiente
es de todos

Minambiente

INFORME DE PETICIONES



INTRODUCCIÓN

Este documento constituye el Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos en los cuales la Oficina Asesora Jurídica, en colaboración con diversas dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico C.R.A., ha intervenido durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2024. El informe evalúa la atención y gestión de las respuestas y formula recomendaciones a los líderes y responsables de los procesos, con el objetivo de promover el mejoramiento continuo de la Entidad y fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones públicas.

En la primera sección del informe, se presenta un análisis exhaustivo del total de PQR gestionadas por la Oficina Asesora Jurídica durante el semestre mencionado. Estas solicitudes han sido clasificadas según las modalidades establecidas en la Ley 1755 de 2015. Además, se proporciona información detallada sobre los canales a través de los cuales se recibieron estas solicitudes, así como la participación de cada una de las dependencias en la generación de la respuesta, de acuerdo con sus funciones y competencias respectivas. Finalmente, con base en el análisis de la información recopilada, se formulan recomendaciones pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de interés 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
- * Gestión Documental
- * Gestión del Talento Humano

¹ las definiciones contenidas en este ítem, fueron tomadas de la Sentencia T-230/20 emitida por la Corte Constitucional



1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y (PQR)

1.1. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2024, se atendieron y se gestionaron un total de 941 PQR¹. Estas fueron distribuidas así: 818 Solicitudes de Información; 30 Interés Particular; 23 de Interés General, 59 Consultas; 11 Quejas por el Servicio;

Tabla No. 1 PQR recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Table with 8 columns: Modalidad de Petición, Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Totales. Rows include Información, Consulta, Interés Particular, Interés General, Queja por el Servicio, and Totales.

Durante el semestre analizado, se observó la mayor concentración de PQR en el mes de abril de 2024, con un total de 175 PQRS recibidas por la Oficina Asesora Jurídica.

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 la gestión del 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

¹ Información Previa:

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2024, se gestionaron un total de 1,200 comunicaciones a través del sistema de peticiones (ORFEO) asignado a la Oficina Asesora Jurídica de la C.R.A. Estos se distribuyeron de la siguiente manera:

Número total de comunicaciones ingresadas a PQR: 1,200.

Número total de PQR atendidas y gestionadas por la Oficina Asesora Jurídica: 941.

Número total de comunicaciones trasladadas a otras dependencias en razón a la competencia específica de cada una: 215.

Otros asuntos/devueltos: 43.



- Información sobre proyectos y programas del Plan de Acción Institucional.
- Información cartográfica y otros servicios que presta la entidad.

1.2 DE LA ATENCIÓN DE LAS PQR ASIGNADAS A LA OFICINA ASESORA JURIDICA Y LA PARTICIPACIÓN DE LA DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD.

A continuación, se presenta el desglose del número total de peticiones recibidas por la entidad, las cuales fueron gestionadas por la Oficina Asesora Jurídica y la participación de las distintas dependencias en las respuestas otorgadas durante el semestre analizado. Estas peticiones están categorizadas según la modalidad correspondiente.

Tabla 2: PQR asignadas a la Oficina Asesora Jurídica y participación en las respuestas por parte de las distintas dependencias de la entidad, analizadas según la modalidad de petición.

Dependencia	Consulta	Información	Interés General	Interés Particular	Queja por el Servicio	Total, PQR Recibidas	% Participación
Oficina Asesora Jurídica	48	591	15	28	0	682	72,47%
Subdirección de Gestión Ambiental	8	151	5	0	11	175	18,59%
Oficina Asesora de Planeación	1	20	0	0	0	21	2,23%
Subdirección Financiera	0	10	0	0	0	10	1,06%
Secretaría General	0	2	1	0	0	3	0,31%
Subdirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	0	3	0	0	0	3	0,31%
Oficina de Gestión Humana	0	8	0	0	0	8	0,85%
Asignadas a dos o más dependencias	2	33	2	2	0	39	4,14%
Total PQR Recibidas	59	818	23	30	11	941	100%

Para comprender el cuadro anterior, es necesario indicar que la Oficina Asesora Jurídica gestionó un total de 941 PQR (Peticiones, Quejas o Reclamos), detalladas de la siguiente manera:

- ✚ La Oficina Asesora Jurídica atendió de manera directa un total de 682 peticiones, lo que equivale al 72.47% del total de solicitudes asignadas.
- ✚ Adicionalmente recibió insumos para gestionar un total 259 PQR, utilizando información proveniente de otras dependencias. Estas representan el 27.52% del total de solicitudes recibidas por la entidad. Las cuales se desglosan a continuación:
 - ✚ La Subdirección de Gestión Ambiental participó en 18.59%.
 - ✚ La Oficina Asesora de Planeación participó en 2.23%.
 - ✚ La Subdirección Financiera contribuyó con el 1.06%.
 - ✚ La Oficina de Gestión Humana participó con el 0.85%.
 - ✚ Secretaría General participó 0.31%
 - ✚ Subdirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo participó en 0.31%.
 - ✚ Concurso de dos o más dependencias representaron una participación de 4.14%.



A partir de lo anterior, se puede concluir que la Oficina Asesora Jurídica gestionó y respondió en la resolución de las PQR asignadas, contando con la colaboración de diversas áreas durante el período específico.

2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQR RECIBIDAS

2.1. ESTADO DE RESPUESTAS

A continuación, se presenta en detalle la información sobre el proceso de respuesta de las PQR recibidas durante el semestre objeto de análisis, con corte al 30 de junio de 2024. Se discriminan las solicitudes recibidas, indicando cuáles han recibido respuesta definitiva, así como aquellas que aún están pendientes de respuesta y/o en proceso de revisión del proyecto de respuesta.

Tabla No. 3 Seguimiento Respuesta a las PQR Recibidas

Dependencia	PQR Recibidas	PQR con reporte Respuesta	PQR pendiente por reportar respuesta y/o en trámite
Oficina Asesora Jurídica	682	641	49
Oficina Asesora de Planeación	21	17	4
Subdirección de Gestión Ambiental	175	129	43
Subdirección Financiera	10	10	0
Secretaría General	3	3	0
Subdirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	3	3	0
Oficina de Gestión Humana	8	8	0
Asignadas a 2 o más dependencias	39	24	15
PQR Recibidas	941	835	111

En resumen, del total de 941 PQR recibidas para su trámite correspondiente, se ha avanzado en un 88.73% en su atención, ya que cuentan con el oficio de respuesta y el soporte de envío al peticionario. Solo el 11.27% de las PQR se encontraban en trámite y/o consolidación de la información al corte del 30 de junio de 2024. Estos datos se obtuvieron mediante la revisión de los oficios de respuesta generados por la Oficina Asesora Jurídica que reposan en el gestor documental (Orfeo).

A partir de lo anterior, se puede concluir que la Oficina Asesora Jurídica gestionó y respondió en la resolución de las PQR asignadas, con la colaboración de diversas áreas durante el período específico. Actualmente, la oficina está avanzando en el seguimiento de las PQR restantes que se encuentran en trámite o sin atención a la fecha.

2.2 Término de Atención de las Respuestas

Tipo de Solicitud	Información	Consulta	Interés Particular	Interés General	Queja por el Servicio	Base Normativa
Términos para resolver	10 días hábiles	30 días hábiles	15 días hábiles	10 días hábiles	15 días hábiles	Ley 1755 de 2015

Todo servidor público debe dar respuestas a las peticiones de información, consulta, interés particular, interés general y quejas por el servicio en los términos de ley, independiente de la modalidad de la petición.



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 91,17% de la modalidad de recibo de peticiones durante el primer semestre de 2024 y el Canal Verbal, registró el 8,82%.

Table with 3 columns: Total PQR recibidas en el Primer Semestre/2024, Recibidas por Canal Escrito, Recibidas por Canal Verbal. Values: 941, 858, 83; 100%, 91,17%, 8,82%

En el primer semestre 2024 se observó un aumento considerable en el uso del Canal Escrito representado en un 91,17% en comparación con el primer semestre de la vigencia 2023 que resultó en un 87,44%. De igual forma, el Canal Verbal para el primer semestre de 2024 reflejó un 8,82%, lo cual indica que disminuyó su uso en comparación con el primer semestre de la vigencia 2023 que arrojó un 12,55%. 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 registraron once (11) manifestaciones de insatisfacción relacionadas con el servicio. Estas quejas se originaron principalmente por demoras en la obtención de respuestas a solicitudes de trámites ambientales y actividades propias de la autoridad ambiental. Las quejas específicas son los radicados: 814, 2298, 2460, 2871, 2926, 3718, 3739, 4438, 5028, 5220 y 6166 de 2024. Actualmente, seis (07) de estas quejas cuentan con respuestas de fondo emitidas por la Entidad, mientras que cuatro (04) aún están en trámite.

4. RECOMENDACIONES:

Con base en las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente formular las siguientes recomendaciones para mejorar la prestación de servicios por parte de las dependencias de la CRA:

- La Oficina de Control Interno llevará a cabo reuniones específicas con cada área de la Corporación para optimizar el proceso de respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios, especialmente en los procesos misionales de la Entidad.

Atentamente,

Handwritten signature of Jose Cardozo Alvarez

JOSE CARDOZO ALVAREZ
JEFE DE CONTROL INTERNO