



INFORME PETICIONES 2026



PRIMER TRIMESTRE DE 2026

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
FECHA: 31 DE MARZO DE 2026**

INTRODUCCIÓN

En desarrollo del mandato legal previsto en la ley 1712 de 2014 y en estricto cumplimiento de los lineamientos técnicos establecidos en el anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020, la Oficina de Control Interno presenta el informe del primer trimestre de la vigencia 2026 sobre acceso a información, quejas y reclamos.

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 1º de enero y el 31 de marzo de 2026. En el cual se determina la oportunidad de las respuestas frente a los diferentes trámites radicados ante la Entidad.

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 trimestre 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:

- Transparencia
 - Información de la Entidad
 - Normativa
 - Contratación
 - Planeación, presupuesto e informes
 - Tramites
 - Participa
 - Datos abiertos
 - Información grupos de interés
 - Obligación de reporte de información específica
 - Información tributaria en entidades territoriales locales

MARCO NORMATIVO ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Literal h) del artículo 11 de la Ley 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.”*

Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020, *“Por la cual se definen los estándares*

y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.”

DESARROLLO DEL INFORME:

En atención a lo establecido en el **Nivel I - 4. Planeación, Presupuesto e Informes. – 4.10 Informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos**, establecido en la Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y en su Anexo 2, se remite la siguiente información, para el PRIMER (I) TRIMESTRE (ENERO-FEBRERO-MARZO) 2026, discriminada así:

1 Número de solicitudes recibidas:

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2026 fueron canalizadas a través de la Oficina Jurídica de la C.R.A un total de 350 solicitudes de acceso a la información.

Solicitudes de acceso a la información vigencia primer trimestre 2026	Enero 2026	Febrero 2026	Marzo 2026	Total
Número de solicitudes de acceso a la información recibidas	93	131	126	350

2 Número de solicitudes que fueron trasladadas por competencia a otras entidades:

A continuación, se detalla el total de las solicitudes de acceso a la información que fueron trasladadas por competencia a otras entidades durante el primer trimestre de 2026.

Solicitudes de acceso a la información primer trimestre 2026	Enero 2026	Febrero 2026	Marzo 2026	Total
Número de solicitudes que fueron trasladadas por competencia a otras entidades.	1	5	3	8

3 Tiempo de respuesta a cada solicitud:

En la siguiente tabla se detalla la información del tiempo promedio de respuesta a cada solicitud de acceso a la información durante el primer trimestre de la vigencia 2026.

Solicitudes de acceso a la información primer trimestre 2026	Enero 2026	Febrero 2026	Marzo 2026	PROMEDIO TOTAL
Tiempo de respuesta a cada solicitud (PROMEDIO EN DÍAS).	10.40	10.27	8,55	9,74 días

4 Número de solicitudes en las cuales se negó acceso a la información:

A continuación, se presenta el número de solicitudes de acceso a la información en las cuales se negó y/o limito el acceso a la información durante el primer trimestre de la vigencia 2026.

Solicitudes de acceso a la información primer trimestre 2026	Enero 2026	Febrero 2026	Marzo 2026	TOTAL
Número de solicitudes en las cuales se negó el acceso a la información	0	0	0	0

Revisada la base de datos PQR 2026, durante el primer trimestre 2026 (es decir, correspondientes al período comprendido de enero, febrero y marzo de 2026), no se presentó ninguna solicitud de acceso a la información donde se limitará o negará el acceso a la información.

Para concluir, la información numérica señalada anteriormente, se consolida y refleja en el cuadro que se describe a continuación:

Solicitudes de acceso a la información primer trimestre 2026 (enero, febrero y marzo de 2026).	Enero 2026	Febrero 2026	Marzo 2026	TOTAL
Número de solicitudes de acceso a la información recibidas	93	131	126	350
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.	1	5	3	8
Tiempo de respuesta a cada solicitud (PROMEDIO EN DÍAS).	10.4	10.27	8,55	9,74 días
Número de solicitudes en las cuales se negó el acceso a la información	0	0	0	0

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno recomienda continuar trabajando en el mejoramiento continuo del proceso de atención de PQR en el marco del ciclo de calidad: Planear, Hacer, Verificar y actuar (PHVA).

Atentamente,



LILIANA MARTÍNEZ FERNÁNDEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO (E)