INFORME PETICIONES 2026

TERCER TRIMESTRE DE 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO
FECHA: 30 DE SEPTIEMBRE DE 2026

INFORME PETICIONES 2026

INTRODUCCIÓN

En atención al mandato legal consignado 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 tercer trimestre de la vigencia 2026 sobre acceso a información, quejas y reclamos.

El presente Informe condensa las 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 30 de septiembre de 2026. En el cual se determina la oportunidad de las respuestas frente a los diferentes trámites radicados ante la Entidad.

El informe describe el número total de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas por competencia a otra (s) Institución (es), el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información.

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

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

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.crautonoma.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

INFORME PETICIONES 2026

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:

1. Número de solicitudes recibidas:

De conformidad con la base de datos de la Oficina Asesora Jurídica se proporciona la cantidad, a modo de valor numérico, de solicitudes de acceso a la información que fueron recibidas y gestionadas durante el tercer trimestre de la vigencia 2026.

TABLA 1.

Solicitudes de acceso a la información vigencia tercer trimestre 2026	Julio 2026	Agosto 2026	Septiembre 2026	Total
Número de solicitudes de acceso a la información recibidas.	97	96	156	349

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

De conformidad con la base de datos de la Oficina Asesora Jurídica se proporciona la cantidad, a modo de valor numérico, de solicitudes de acceso a la información que fueron trasladadas por competencia a otras entidades durante el tercer trimestre de la vigencia 2026.

TABLA 2.

Solicitudes de acceso a la información tercer trimestre 2026	Julio 2026	Agosto 2026	Septiembre 2026	TOTAL
Número de solicitudes que fueron trasladadas por competencia a otras entidades.	3	4	7	14

3. Tiempo de respuesta a cada solicitud:

De conformidad con la base de datos de la Oficina Asesora Jurídica se proporciona el **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN** durante el tercer trimestre de la vigencia 2026.

TABLA 3.

Solicitudes de acceso a la información tercer trimestre 2026	Julio 2026	Agosto 2026	Septiembre 2026	PROMEDIO TOTAL
Tiempo de respuesta a cada solicitud.	15,12	13,81	11,98	13,23

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

De conformidad con la base de datos de la Oficina Asesora Jurídica se proporciona la cantidad. A modo de valor de valor numérico, de solicitudes de acceso a la información en las cuales se negó el acceso a la información durante el tercer trimestre de la vigencia 2026.

TABLA 4

Solicitudes de acceso a la información tercer trimestre 2026	Julio 2026	Agosto 2026	Septiembre 2026	TOTAL
Número de solicitudes en las cuales se negó el acceso a la información	0	0	0	0

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

TABLA 4.

Solicitudes de acceso a la información tercer trimestre 2026 (julio, agosto y septiembre).	Julio 2026	Agosto 2026	Septiembre 2026	TOTAL
Número de solicitudes de acceso a la información recibidas	97	96	156	349
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.	3	4	7	14
Tiempo de respuesta a cada solicitud.	15,12	13,81	11,98	13,23
Número de solicitudes en las cuales se negó el acceso a la información	0	0	0	0

RECOMENDACIONES

Con fundamento en el principio de mejora continua se recomienda realizar una revisión integral del procedimiento de atención de PQR con el apoyo del proceso de Ciencia, Tecnologia e innovación de la Entidad para identificar posibles oportunidades de mejora que a partir de las nuevas herramientas tecnológicas y la aplicabilidad de la inteligencia artificial permitan potenciar, por ejemplo, el uso de las bases de datos de respuesta existentes y evaluar tableros de control para alertas tempranas de vencimiento, fortaleciendo los controles para la prevención de riesgos de reproceso administrativo.

Atentamente,



LILIANA MARTINEZ FERNÁNDEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO (E)