



INFORME PETICIONES 2026



PRIMER SEMESTRE DE 2026

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
FECHA: 30 DE JUNIO DE 2026**

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del mandato legal contenido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Oficina de Control Interno presenta el informe semestral de seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, (PQR). Este documento consolida el ejercicio de vigilancia y evaluación independiente sobre la oportunidad, legalidad y eficacia en el trámite y resolución de las solicitudes ciudadanas vinculadas al cumplimiento de la misión institucional.

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 30 de junio de 2026. 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

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.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:

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 1º de enero y el 30 de junio de 2026 fueron canalizadas a través de la Oficina Asesora Jurídica de la C.R.A un total de **1049 peticiones**, distribuidas así: **711** Solicitudes de Información; **93** Consultas; **101** Interés Particular; **75** de Interés General; **19** Quejas por el Servicio y **50** Requerimientos de Entes de Control.

Tabla No. 1 PQR recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

PQR RECIBIDAS POR MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES
INFORMACIÓN	93	131	126	145	119	97	711
CONSULTA	8	19	16	18	21	11	93
INTERES PARTICULAR	26	25	14	11	10	15	101
INTERES GENERAL	1	13	20	15	12	14	75
QUEJA POR EL SERVICIO	3	5	3	4	1	3	19
REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL	4	7	9	10	10	10	50
TOTALES	135	200	188	203	173	150	1049

Durante el semestre analizado, la mayor concentración de peticiones estuvo en el mes de abril de 2026, 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 POR DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS EN SUMINISTRAR INSUMO PARA LA ATENCION, POR MODALIDAD DE INFORMACIÓN.

A continuación, se detalla el total de peticiones radicadas en la entidad, sobre las cuales la Oficina Asesora Jurídica atendió directamente por ser de su exclusiva competencia y gestionó aquellas en donde solicitó insumo a las demás dependencias de la C.R.A para poder responder al usuario, durante el semestre analizado, discriminadas por modalidad de petición.

Tabla No. 2 PQR Dependencias involucradas en suministrar insumo para la atención por Modalidad de Petición

DEPENDENCIA	INFORMACION	CONSULTA	INTERES PARTICULAR	INTERES GENERAL	QUEJA POR EL SERVICIO	REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL	TOTAL PQR RECIBIDAS	% PARTICIPACION
OFICINA ASESORA JURÍDICA DE EXCLUSIVA COMPETENCIA	224	40	47	10	0	11	332	31,64%
OFICINA ASESORA JURÍDICA CON INSUMO DE DOS O MAS AREAS	58	13	7	16	1	9	104	9,91%
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	352	8	37	33	15	24	469	44,70%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	1	1	0,009%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	1	0	0	0	1	0,009%
OFICINA ASESORA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0	0	0	0	0	1	0,009%
SUBDIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTION DEL RIESGO	9	0	2	7	0	2	20	1,90%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	15	0	3	0	0	0	18	1,71%
SECRETARIA GENERAL	8	0	0	0	0	1	9	0,85
OFICINA DE GESTION HUMANA	3	0	0	0	0	1	4	0,38%

OFICINA ASESORA DE PLANEACION	41	32	4	9	3	1	90	8,57%
TOTAL PQR RECIBIDAS	711	93	101	75	19	50	1049	100%

La dependencia que atendió el mayor número de PQR fue la Subdirección de Gestión Ambiental con el 44,70%, seguida por la Oficina Asesora Jurídica con el 41,55% de las solicitudes recibidas, las cuales fueron de su exclusiva competencia (31,64%) y las que se trabajaron con insumo provenientes de otras dependencias (9,91%), continua la Oficina Asesora de Planeación con un 8,57%, le siguió la Subdirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo con el 1,90%, después por la Subdirección Financiera con el 1,71%, posteriormente la Secretaría General con el 0,85%, luego la Oficina de Gestión Humana con el 0,38% y por último la Oficina Asesora de Comunicaciones, la Oficina Asesora de Ciencia, Tecnología e Innovación y la Oficina de Control Interno Disciplinario con el 0,009%.

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 2026, 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

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	PQR RECIBIDAS	PQR CON REPORTE DE RESPUESTA	PQR PENDIENTE DE REPORTE DE RESPUESTA O EN TRÁMITE AL CORTE
OFICINA ASESORA JURIDICA DE EXCLUSIVA COMPETENCIA	332	327	5
OFICINA ASESORA JURIDICA CON INSUMO DE DOS O MAS DEPENDENCIAS	122	117	5
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	454	421	33
SUBDIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTION DEL RIESGO	20	19	1
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	18	17	1
SECRETARIA GENERAL	9	8	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	87	82	5
OFICINA DE GESTION HUMANA	4	4	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0
OFICINA ASESORA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	1	1	0
TOTAL PQR	1.049	998	51

Del total de las PQR recibidas para trámite el 95,13% tenían reporte de respuesta, y solo el 4,86% se encontraban en trámite a corte 30 de junio de 2026.

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 30 de junio de 2026.

2.2. MEDIO DE ENVÍO DE LAS PQR.

A continuación, se relaciona el tiempo promedio que utilizan las diferentes dependencias de la Entidad involucradas para atender los requerimientos de distinta índole que son de su exclusiva competencia:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS	INFORMACION	CONSULTA	INTERES PARTICULAR	INTERES GENERAL	QUEJA POR EL SERVICIO	REQUERIMIENTO DE INFORMACION
	10 DIAS	30 DIAS	15 DIAS	15 DIAS	15 DIAS	DETERMINADO EN EL OFICIO
OFICINA ASESORA JURIDICA DE EXCLUSIVA COMPETENCIA	5,93	6,85	6,8	7,7	NA	NA
OFICINA ASESORA JURIDICA CON INSUMO DE DOS O MAS DEPENDENCIAS	15,67	18,16	16,83	15,42	15	NA
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	14,36	11,5	12,41	17,73	24,85	NA
SUBDIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTION DEL RIESGO	10,33	NA	9	13,42	NA	NA
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	13,72	NA	11	NA	NA	NA
SECRETARIA GENERAL	5,71	NA	NA	NA	NA	NA
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	13,10	14,93	18	15,71	17	NA
OFICINA DE GESTION HUMANA	7	NA	NA	NA	NA	NA
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	NA	NA	NA	NA	NA
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	NA	NA	8	NA	NA	NA

OFICINA ASESORA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	2	NA	NA	NA	NA	NA
---	---	----	----	----	----	----

Nota*: La expresión NA se empleó para aquellas modalidades de petición que no fueron tramitadas durante el semestre 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 97,23% de la modalidad de recibo de peticiones durante el primer semestre de 2026 y el **Canal Verbal**, registró el 2,76% como se observa en el siguiente cuadro:

TOTAL PQR RECIBIDAS EN PRIMER SEMESTRE 2026	RECIBIDAS POR CANAL ESCRITO	RECIBIDAS POR CANAL VERBAL
1.049	1020	29
100%	97,23%	2,76%

En el primer semestre 2026 se reflejó un incremento del uso del **Canal Escrito** representado en un 97,23% en comparación con el primer semestre de la vigencia 2025 que resultó en un 95%.

De igual forma, el **Canal Verbal** para el primer semestre de 2026 representó un 2,76%, lo cual indica que disminuyó su uso en comparación con el primer semestre de la vigencia 2025 que arrojó un 5%.

Así mismo, predomina el constante 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 EL SERVICIO

Durante el semestre analizado se recibieron diecinueve (19) manifestaciones de insatisfacción relacionadas con el servicio.

La causa de formulación de las inconformidades radicó en la demora para la atención y respuesta de las peticiones. Las Quejas por el Servicio fueron: 576, 663, 791, 1203, 1426,

1540, 1703, 1822, 2410, 2836, 2964, 4069, 4096, 4560, 4721, 5769, 6646, 6698 y 7210.

Del total de las quejas por el servicio, dieciocho (18) manifestaciones de insatisfacción se encuentran debidamente atendidas.

Así mismo, se informa que solo una (1) se encuentra en trámites y/o pendiente de insumo para responder por parte de la entidad, la cual es: 7210.

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:

- Fortalecer los mecanismos de alertas tempranas de atención de PQR mediante ayudas tecnológicas y de innovación para reforzar y promover la cultura de atención oportuna a requerimientos.
- 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)