

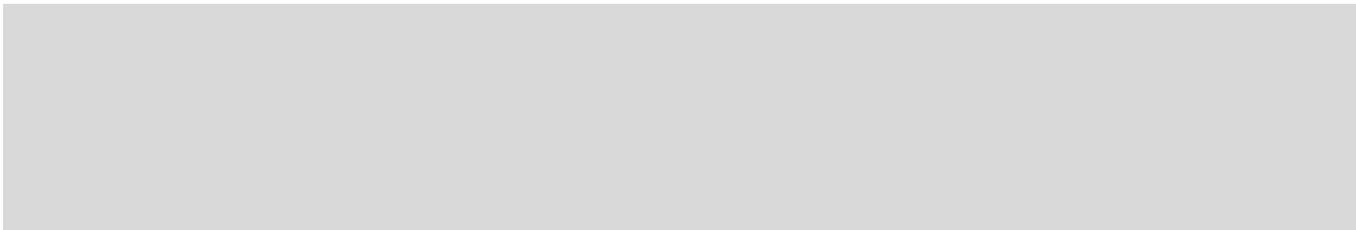
[Escriba aquí]

	<b>FORMATO</b>			
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>			
	Código:	Versión 1	Fecha:	

PRIMER SEMESTRE DE 2017

---

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
FECHA: 13 DE JULIO DE 2017



	<b>FORMATO</b>			
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>			
	Código:	Versión 1	Fecha:	

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos asignadas a la Oficina Jurídica y atendidas por las 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 2017, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar 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.

	<b>FORMATO</b>			
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>			
	Código:	Versión 1	Fecha:	

## 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.
- **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 la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

	<b>FORMATO</b>			
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>			
	Código:	Versión 1	Fecha:	

- **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.
- **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 2017 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](http://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

	<b>FORMATO</b>			
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>			
	Código:	Versión 1	Fecha:	

- 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 2017 fueron recibidas en la Oficina Jurídica de la C.R.A un total de 651 **peticiones**, distribuidas así: 528 solicitudes de información, 15 de Interes General, 15 de interés particular, y 68 consultas. Durante ése periodo fueron formuladas dos quejas asociadas al servicio.

**Tabla No. 1 PQR recibidas mensualmente por Modalidad de Petición**

Modalidad de Petición	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Totales
Interes Particular	0	2	12	9	5	10	<b>38</b>
<i>Interes General</i>	4	2	1	3	3	2	<b>15</b>
Consulta	6	8	12	11	20	11	<b>68</b>
Solicitudes de Informacion	103	90	91	47	89	108	<b>528</b>
Quejas	0	0	2	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	2
<b>Totales</b>	<b>113</b>	<b>102</b>	<b>118</b>	<b>70</b>	<b>117</b>	<b>131</b>	<b>651</b>
%	17,3	15,6	18,1	<b>10,7</b>	<b>17,9</b>	<b>20,1</b>	100%

	<b>FORMATO</b>			
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>			
	Código:	Versión 1	Fecha:	

Durante el semestre analizado, la mayor concentración de peticiones estuvo en el mes de junio, en donde fueron recibidos 108 solicitudes de información, lo cual equivale al 16.5 % del total de peticiones.

La mayoría de estas solicitudes hicieron referencia a dos temas: certificados contractuales elaborados por la oficina jurídica (35 peticiones) e información relacionadas con actuaciones originadas en la Subdirección de Gestión Ambiental (45 peticiones). Las solicitudes restantes versaron, entre otros asuntos, sobre: pagos de tasa retributiva, del resorte de la Subdirección Financiera; y planes de ordenamiento territorial, obras de canalización de arroyos, caracterizaciones realizadas en los cuerpos de agua, información sobre el canal del dique y lago del cisne, de la competencia de la Subdirección de Planeación.

## 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**

Dependencias	Solicitudes de Información	Consultas	Interés general	Interés Particular	Quejas	Totales	100 %
Subdirección de Gestión Ambiental	211	5	8	31	2	258	37,3%
Subdirección de Planeación	36	59	4	0	0	139	20,1%
Subdirección Financiera	5		0	2	0	7	1,01%
Secretaría General	4	0	0	1	0	5	0,72%
Control Interno	1	0	0	0	0	1	0,14%
Oficina Jurídica	249	0	1	2	0	252	36,4%
Asignadas a dos o más dependencias	21	4	2	2	0	29	4,1%

	<b>FORMATO</b>			
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>			
	Código:	Versión 1	Fecha:	

La dependencia que atendió el mayor número de PQR fue la Subdirección de Gestión Ambiental, con el 37,3% de las solicitudes recibidas, seguido por la Oficina Jurídica con el 36,4%, la Subdirección de Planeación con un 20,1%, luego la Subdirección Financiera con un 1,01%, la Secretaria General con un 0,72% y la Oficina de Control Interno con un 0,14% de los requerimientos. Las distintas dependencias de la Corporación resolvieron conjuntamente peticiones que representan el 4,19% del 100% del primero semestre. Las demás dependencias tuvieron porcentajes menos representativos.

## 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 2017, 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	258	243	15
Subdirección de Planeación	139	129	10
Subdirección Financiera	7	7	0
Secretaria General	5	5	0
Control Interno	1	1	0
Oficina Jurídica	252	252	0
Asignadas a dos o más dependencias	29	28	1
Total	691	665	26
Porcentaje %	100%	96.2%	3,7

Del total de las PQR recibidas para trámite, el 96,2% fueron resueltas, y el 3,7% se encontraba en trámite para dar respuesta al interesado dentro de los términos legales.

	<b>FORMATO</b>			
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>			
	Código:	Versión 1	Fecha:	

## **2.2. MEDIO DE ENVÍO DE LAS PQR.**

El medio de envío de las respuestas utilizado frecuentemente es del correo comercial por intermedio de la empresa 472, seguido del envío por medios electrónicos y la entrega personal de documentos.

Con una menor participación, a través de otros medios de remisión, se tiene el envío

## **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 trimestre se recibieron dos manifestaciones de insatisfacción: la primera relacionada con el retardo en el trámite de una licencia ambiental; y la segunda, referente a la verificación del cumplimiento de la resolución 1128 de 2016, emitida por la ANLA.