



**INFORME EJECUTIVO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES**

DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA

Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Riohacha – La Guajira

Primer Bimestre de 2.020



PRESENTACIÓN

El contenido de este informe consolida la gestión desarrollada con aplicación de los procedimientos adoptados por la Corporación para la atención a las PQRSD y Quejas Ambientales que son informadas por los grupos de interés a través de los canales de información dispuestos para tal finalidad.

El documento sintetiza en forma estadística y analítica la atención a los requerimientos recibidos a manera de PQRSD y Quejas Ambientales, por lo que se presentará un diagnóstico general respecto a la ejecución de los procedimientos, resaltando en las particularidades por áreas a fin de puntualizar en las principales fallas internas que no permiten su cabal cumplimiento.

La base del seguimiento se realiza sobre las respuestas documentadas y/o atenciones informadas por el área responsable, que son registradas en el formato de trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD que es compartido con cada área de la Corporación a través de la cuenta institucional en Google Drive.

La fecha a la que se realizó el corte de la información para la elaboración del presente informe fue el 13 de Marzo de 2.020, fecha a partir de la cual se realizó la verificación de las informaciones a fin de determinar su tratamiento por parte de cada área asignada.

Teniendo en cuenta que se trata de dos (2) procedimientos, se presentaran informaciones separadas en dos secciones: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas por Afectación a los Recursos Naturales.

Finalmente se presentarán las conclusiones y respectivas recomendaciones con el propósito de mejorar las fallas detectadas en el seguimiento efectuado y contribuir en la mejora sustancial de la atención a los grupos de interés a través del cumplimiento de estos procedimientos.



1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

Consolidada la información que fue recepcionada por la Corporación en el primer bimestre de 2020, es preciso indicar que de acuerdo a los registros en el formato de trazabilidad para el seguimiento a PQRSD entre el 2 de Enero y el 28 de Febrero se recibieron **Doscientos Once (211)** solicitudes presentadas por los grupos de interés de la CORPOGUAJIRA, incluidos Entes de Control, fuerzas militares, empresas públicas y privadas, veedurías ciudadanas, instituciones educativas, autoridades indígenas tradicionales y comunidad en general con algún interés en la gestión desarrolladas por la Corporación.

La atención a las PQRSD en el primer bimestre de 2.020 presentó un porcentaje de cumplimiento en el orden del 59,72% con un nivel de oportunidad en la respuesta del 46,45% y un promedio de registros vencidos que alcanza el 33,65%.

Tabla No. 1

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD ENERO - FEBRERO DE 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS POR ÁREA	CUMPLIMIENTO (%)
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER		
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	48	9	41	8	106	53,77
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	10	5	16	5	36	41,67
SEDE TERRITORIAL SUR	10	3	8	-	21	61,9
SECRETARIA GENERAL	7	1	1	-	9	88,89
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	6	1	1	-	8	87,50
OF. ASESORA JURÍDICA	2	1	2	-	5	60
OFICINA DE COMUNICACIONES	7	1	-	-	8	100
CONTROL INTERNO	1	-	-	-	1	100
REGISTROS COMPARTIDOS	7	7	2	1	17	82,35
TOTAL	98	28	71	14	211	
<i>Equivalencia en %</i>	46,45	13,27	33,65	6,64		

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 - PQRSD

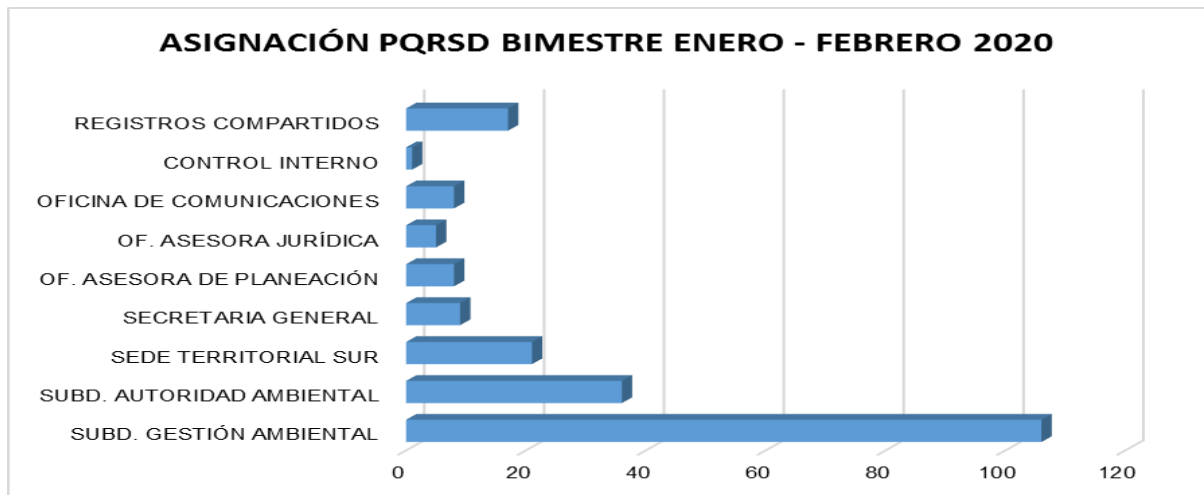
Como se aprecia en la tabla y gráfica No. 1, respectivamente, durante el bimestre Enero a Febrero de 2.020 la Corporación logró la atención de 126 PQRSD sobre un total de 211 registros, logrando cumplir con el 59,71% de las atenciones requeridas por los grupos de interés.

Se advirtió un 33,65% de registros vencidos y 6,64% de registros que aún cursar su trámite de atención dentro de los términos legales establecidos.



Las áreas con mayores asignaciones corresponden a la descripción gráfica No. 1, en la cual se aprecia que la Subdirección de Gestión Ambiental con 106 asignaciones fue el área que mayor número de PQRSD tuvo a su cargo.

Gráfico No. 1



1.1. ANALISIS DESCRIPTIVO RESPECTO A LA GESTIÓN POR ÁREAS

REGISTROS COMPARTIDOS: En el bimestre Enero – Febrero de 2.020 se requirió la participación articulada de varias áreas de la Corporación para dar atención a las solicitudes presentadas por los grupos de interés; bajo esta particularidad fueron asignados 17 solicitudes / requerimientos, de los cuales se obtuvo atención en 14 casos, obteniendo un cumplimiento de 82,35%.

Del total de registros compartidos, 2 finalizaron los términos de atención y se encuentran vencidos, mientras que 1 registros aun cursa su trámite dentro de los tiempos legales establecidos.

OFICINA DE CONTROL INTERNO: Esta área en su rol de relacionamiento con los Entes de Control, tuvo a su cargo el seguimiento a la atención de los requerimientos interpuestos por este tipo de organismos, los cuales consolida cuando se trata de atenciones conjuntas entre varias áreas y responde directamente a la entidad requirente.

En este sentido, para el primer bimestre de 2.020, la Oficina de Control Interno tuvo a su cargo la atención de 1 requerimiento que fue respondido oportunamente.

OFICINA DE COMUNICACIONES: Esta dependencia tuvo a su cargo la atención de 8 solicitudes, de las cuales 7 fueron respondidas oportunamente (87,5%) y 1 fue atendida manera extemporánea (12,5%).

OFICINA JURÍDICA: Recibió la asignación de 5 PQRSD, logrando atender el 60% de ellas, es decir 3 registros; presenta 2 PQRSD vencidas, equivalentes al 40% de sus registros a cargo en el bimestre.



OFICINA DE PLANEACIÓN: A esta área le fueron cargados 8 registros PQRSD, de los cuales a la fecha de corte logró atender 7, presentando 1 vencimiento que corresponde al requerimiento ENT-2363 de fecha 21 de Febrero de 2.020 interpuesto por la Procuraduría General del Nación.

SECRETARIA GENERAL: Le fue asignada la atención a 9 PQRSD, logrando la respuesta documentada a 8 registros y presentando el vencimiento de 1 PQRSD relacionada con el apoyo a la liga de Rugby de La Guajira cuyo radicado corresponde a ENT-1928 del 31 de Enero de 2.020.

TERRITORIAL SUR: Esta sede de la Corporación en el sur del departamento de La Guajira tuvo a su cargo la atención de 21 PQRSD, de las cuales logró atender 13 (61,9%); de acuerdo con la información extraída del formato de trazabilidad y seguimiento a PQRSD compartido a través de la cuenta institucional en google drive, esta área presenta 8 registros vencidos, los cuales equivalen al 38,1% sobre el total de registros recibidos.

Referente a esta dependencia es necesario señalar que de los 21 registros a su cargo, 11 no presentan número de radicado en el formato de trazabilidad y seguimiento a PQRSD, situación que dificulta la realización del seguimiento por parte de la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano debido a que a través del sistema documental no se logra filtrar la información para conocer el trámite de atención.

Considerando la anterior particularidad, de las 11 PQRSD que no registran número de radicado, existen 3 que se encuentran vencidas y corresponden a las solicitudes interpuestas por Reinaldo Gámez Bolívar el 20 de Enero de 2.020, Enrique Luis Granadillo el 23 de Enero de 2.020 y Alexander David Martínez Villazón el 23 de Enero de 2.020.

SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Recibió la asignación de 36 PQRSD, logrando la atención de 15 registros correspondientes al 41,67%. Esta área presenta un alto porcentaje de registros vencidos que alcanzan el 44,44% y 5 PQRSD que aun cursan su trámite de atención en el marco de los términos legales establecidos.

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: Como se informó anteriormente, la Subdirección de Gestión Ambiental fue el área que durante el primer bimestre 2.020 recibió mayor cantidad de registros asignados con un total de 106 PQRSD, de las cuales logró atender 57 registros que equivalen al 53,77%.

De acuerdo a los registros consignados en formato de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD compartido con la Subdirección de Gestión Ambiental, 41 PQRSD figuran vencidas y 8 registros aún cursan su trámite de atención en los términos establecidos.

La principal dificultad para la atención de las PQRSD en la Subdirección de Gestión Ambiental durante el primer bimestre de 2.020 se atribuye a la ausencia de la mayor parte de los funcionarios que integraron las comisiones que estuvieron presentes en las mesas de trabajo para la concertación del Plan de Acción Institucional de la Corporación para el periodo 2.020 – 2.023.



2. QUEJAS POR AFECTACIÓN A LOS RECURSOS NATURALES

Referente al procedimiento de atención a las Quejas Ambientales, se informa que durante el bimestre Enero – Febrero de 2.020 la Corporación recibió un total de 62 reportes de afectaciones a los recursos naturales, de las cuales logró respuesta documentada a 18 casos, logrando el 29,03% de atención sobre el total de reportes ciudadanos.

Como se logra apreciar en la tabla No. 2, en el bimestre objeto del seguimiento se advirtió un alto número de reportes de afectaciones ambientales que no presentan respuesta documentada, lo cual desconfigura el propósito del procedimiento de atención a las Quejas Ambientales en virtud que no se está logrando la atención a la ciudadanía.

Tabla No. 2

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS AMBIENTALES ENERO - FEBRERO 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS POR ÁREA	CUMPLIMIENTO (%)
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER		
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	-	1	20	2	23	4,35
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	-	2	1	1	4	50
TERRITORIAL SUR	11	2	13	7	33	39,39
REGISTROS COMPARTIDOS	2	-	-	-	2	100
TOTAL	13	5	34	10	62	
<i>Equivalencia en %</i>	20,97	8,06	54,84	16,13		

Fuente: Cuenta Institucional en Google Drive – Formato de Trazabilidad de Atención a las Quejas Ambientales.

A continuación, se presenta análisis respecto al tratamiento por cada área asignada al interior de la Corporación:

SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Como se observa en la tabla No. 2, esta área tuvo a su cargo la atención de 23 reportes de afectaciones ambientales; no obstante, se evidencia que a la fecha de corte no registra respuesta documentada y/o reporte de informaciones sobre la atención.

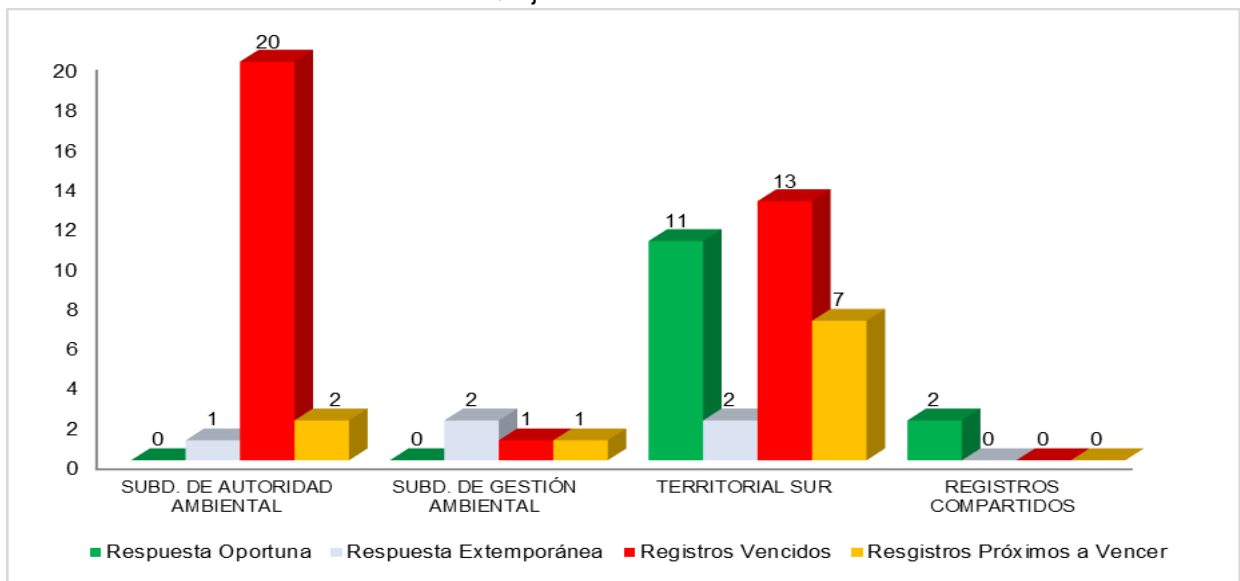
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: Reporta la atención del 50% de los registros asignados, presentando además 1 Queja Ambiental vencida (25%) y otro reporte más como próximo a vencer (25%).



TERRITORIAL SUR: Presentó atención a 13 de los 33 reportes de Quejas Ambientales que tuvo a su cargo; de acuerdo con el formato de trazabilidad a Quejas Ambientales en el primer bimestre tiene 13 reportes sin atención y 7 registros adicionales que se encuentran próximos a su vencimiento.

REGISTROS COMPARTIDOS: En desarrollo del bimestre Enero – Febrero de 2.020, se asignó un total de 2 reportes para la atención conjunta por parte de varias áreas al interior de la Corporación, las cuales fueron atendidas oportunamente.

Gráfico No. 2
Dinámica de Atención a Quejas Ambientales – Enero a Febrero de 2.020



Como se puede apreciar en el gráfico No. 2, resalta el significativo número de registros vencidos en la Subdirección de Autoridad Ambiental y Sede Territorial Sur, lo cual permite determinar que el objetivo del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales no se está cumpliendo y en virtud de ello la Corporación debe adoptar medidas que conduzcan a tomar acciones correctivas en las áreas que presentan las principales fallas en el desarrollo del derrotero administrativo.



4. CONCLUSIONES

En la ejecución de los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales se han podido detectar algunas dificultades que afectan el desempeño institucional y que redundan en cierto grado de insatisfacción en los grupos de interés para la Corporación. En este sentido, el principal problema en relación con la aplicación de los procedimientos mencionados, radica en que no se logra atender el total de PQRSD y Quejas Ambientales que son interpuestas a través de los canales de información habilitados; esta dificultad se origina en que la organización no cuenta con el personal suficiente o por lo menos no dispone de una unidad administrativa con la infraestructura necesaria (recursos logísticos, personal de trabajo, bases de información elaboradas, entre otros) para atender la demanda de información requerida por los grupos de valor.

Lo antes descrito redunda en el represamiento de informaciones en las áreas asignadas, retrasos en el cumplimiento de los tiempos de atención y finalmente en el vencimiento de las PQRSD y Quejas Ambientales; bajo este escenario, surge la desconfianza y pérdida de credibilidad en la gestión institucional, materializándose uno de los riesgos del Proceso de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de la Corporación, cuya descripción está orientada al desmejoramiento de la imagen institucional.

Así mismo, la Corporación viene incumpliendo la meta establecida en el indicador de atención oportuna a las PQRSD, para lo cual es necesario realizar un análisis respecto a las fallas que presenta la ejecución de los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales en cada uno de los actores que intervienen en la dinámica de atención a los requerimientos de los grupos de interés.

Se advierte que áreas como la Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General y Oficina Asesora Jurídica reciben pocas asignaciones PQRSD, pero contrario a ello y debido a la custodia de información misional, la Subdirección de Autoridad Ambiental, Subdirección de Gestión Ambiental y Sede Territorial Sur, reciben el mayor número de asignaciones aún teniendo mayores cargas laborales por la cantidad de procesos y trámites ambientales administrativos que deben surtir.

En lo relacionado con los reportes de afectaciones ambientales, la Subdirección de Autoridad Ambiental y la Sede Territorial Sur reciben la mayor cantidad de asignaciones; hasta donde se logró observar, también presentan el mayor número de vencimientos, por lo que se infiere que alguna situación coincidencial es la razón presente en estas áreas que no les ha permitido cumplir con el objetivo de los procedimientos.

Finalmente fue evidente que en la sede territorial no fue totalmente posible realizar la verificación sobre la atención a algunos de los registros informados en los formatos de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales en virtud que no fueron consignados los radicados bajo los cuales fueron recibidos.



5. RECOMENDACIONES

Con el objetivo de contribuir al desarrollo de los Procedimientos para la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y atención a las Quejas Ambientales, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Gestionar la atención en forma inmediata las PQRSD y Quejas Ambientales que figuran sin atención en el formato de trazabilidad y seguimiento a PQRSD y Quejas Ambientales compartido a través de la cuenta institucional en Google Drive.
- Realizar un análisis con los inconvenientes que presenta cada área para la atención de las PQRSD y Quejas Ambientales que les son asignadas y organizar acciones de mejoramiento en la cual las partes involucradas en la ejecución de los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales planeen y ejecuten estrategias que les permitan cumplir la atención al total de registros que le son cargados.
- Fortalecer la gestión institucional para la atención de los requerimientos presentados por los diferentes grupos de interés de la Corporación.
- Robustecer la estrategia para atender oportunamente los reportes ciudadanos por las presuntas afectaciones a los recursos naturales en el departamento de La Guajira.

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”, esta información se pone a disposición de nuestros grupos de interés, quienes pueden consultarla en el portal web www.corpoquajira.gov.co