



## **INFORME CONSOLIDADO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES.**

**FECHA:** Enero de 2018.

**RESPONSABLE:** Davianis Paulina Acosta Ávila – Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

**OBJETIVO:** Reportar el Cumplimiento al Procedimiento de Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales.

### **1. PRESENTACIÓN**

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA, a través de la oficina de Atención y Servicio al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y tramitadas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de Enero de 2018, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de Ley generando recomendaciones para fortalecer los procesos internos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales.

Con el presente informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015 y Ley 1755 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el primer mes del año 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo al universo de PQRSD interpuestas ante la Entidad durante el mes de Enero del año en curso, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia asignada para el trámite de atención. Se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo al contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas, identificando inconformidades o debilidades en la atención y formulando recomendaciones y conclusiones finales para mejorar la atención y servicio al ciudadano.



### CANALES DE ATENCIÓN

CANAL DE COMUNICACIÓN	MECANISMO	DESCRIPCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Teléfono	Línea telefónica fija en Riohacha – La Guajira	Líneas 7275125, 7274647, 7283518 ext. 101, 141, 173 – 419 y 7285052 para Laboratorio Ambiental	Lunes a Jueves 8:00 am – 12 m y 14:00 pm - 18-00 pm  Viernes 07:00 am – 15:00 pm
	Línea telefónica fija en Sede Territorial Sur en Fonseca – La Guajira	Línea 7756500	
	Línea Gratuita Nacional de Telefonía Fija	Línea 01 8000 954321	
Telefax	Línea Telefax de Dirección General	Línea 7287542	
Líneas Verdes	Líneas Celular para atención de quejas ambientales	Línea 310 6581142	Habilitadas las 24 horas, no obstante, salvo graves emergencias que ameriten la atención inmediata, los reportes son tramitados en días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
		Línea 318 5858383	
		Línea 301 6008358	
Virtual	Página Web Institucional	www.corpoguajira.gov.co	Portal habilitado las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
	Correo Electrónico Corporativo	servicioalcliente@corpoguajira.gov.co	El correo electrónico se encuentra habilitado las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
	Redes Sociales Corporativas	@Corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram	Las Redes Sociales Corporativas se encuentran disponibles al público las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
Buzón de Mensajes	Buzón de Sugerencias	<b>Sede Principal:</b> Carrera 7 No. 12 – 15 (Riohacha – La Guajira)	Dispuesto en la recepción década sede de la Corporación para ser utilizado en los horarios de atención al público.
Atención Presencial	Ventanilla Única y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano	<b>Sede Territorial:</b> Carretera Nacional, Salida a Barrancas (Fonseca – La Guajira)	



Medios de Información Masivos	Medios de Comunicación (Prensa hablada y escrita)	Página Semanal Diario del Norte – EcoGuajira –	Edición de los días Jueves
		Programa radical EcoGuajira	Emitido todos los días por la emisora Cardenal Stereo en frecuencia Modulada 94.7 y 94.7 en horario de 5:00 am - 5:30 am

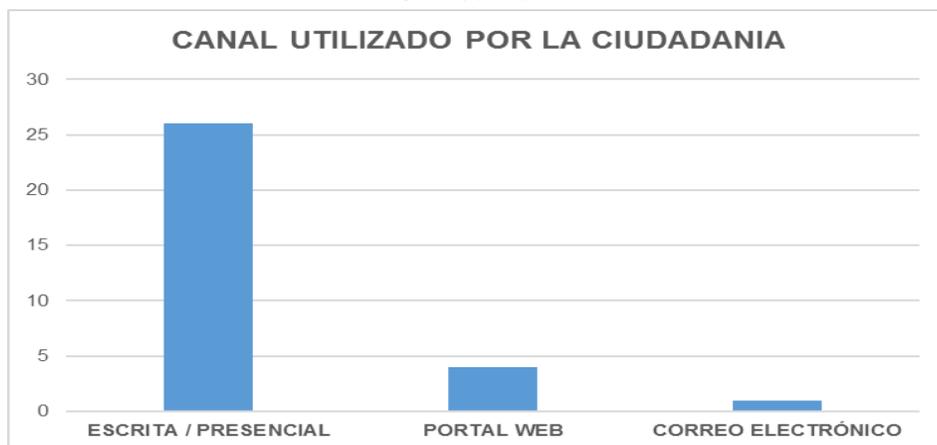
## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

La fuente para la elaboración del presente informe obedece a las Matrices de Trazabilidad de PQRSD y Quejas Ambientales en la sede principal, haciendo la claridad en que la sede territorial sur no logró consolidar la información requerida para el mes de Enero de 2018; igualmente, con la ayuda-soporte del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO se logró verificar la atención efectiva a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía, dando como resultado que a 31 de Enero de 2018 la Corporación recepcionó y tramitó **Treinta y Una (31)** PQRSD que fueron interpuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales habilitados por la Corporación para tal finalidad como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla No. 1**

TIPO DE RECEPCIÓN		
ITEM	CANAL	CANTIDAD
1	ESCRITA / PRESENCIAL	26
2	PORTAL WEB	4
3	CORREO ELECTRÓNICO	1
	<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

**Grafico No. 1**



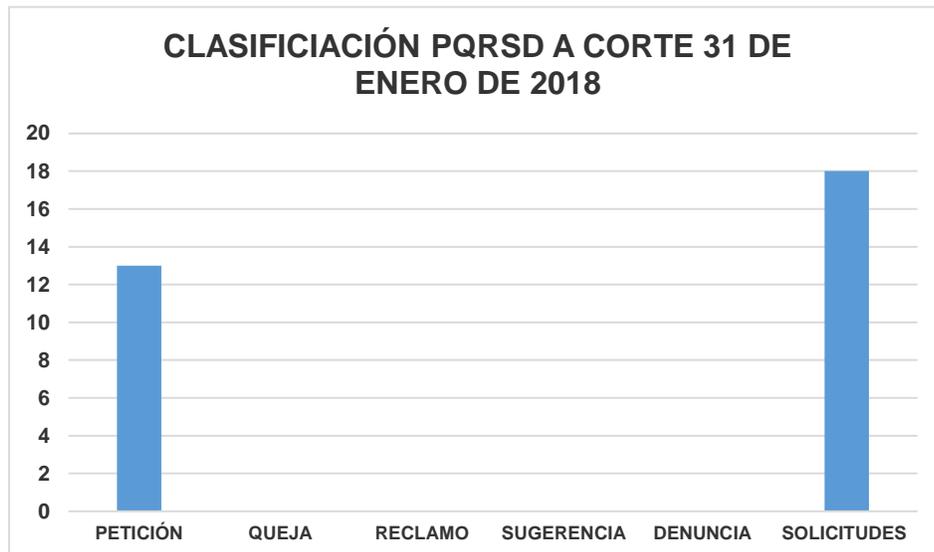


Como se puede apreciar en la tabla y grafico No. 1 el canal de comunicación mayormente utilizado por la ciudadanía al momento de interponer una PQRSD es haciendo presencia en las instalaciones de la Corporación y en menor proporción son utilizados canales como la página web y el correo electrónico.

**Tabla No. 2**

CLASIFICACIÓN PQRSD		
ITEM	CANAL	CANTIDAD
1	PETICIÓN	13
2	QUEJA	0
3	RECLAMO	0
4	SUGERENCIA	0
5	DENUNCIA	0
6	SOLICITUDES	18
	<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

**Grafico No. 2**



De acuerdo a las modalidades de petición más utilizada por los ciudadanos y como se puede observar en la tabla y grafico 1, respectivamente, las 31 PQRSD que fueron interpuestas por la ciudadanía durante el mes de Enero de 2018, se clasificaron en 31 peticiones de información y/o consultas a esta entidad sobre asuntos afines a su naturaleza, y en 18 solicitudes de apoyo a diferentes situaciones como donaciones (económicas y productos maderables) soluciones de abastecimiento de agua a las comunidades del departamento de La Guajira, apoyos en la expedición de autorizaciones ambientales, jornadas de limpieza, capacitaciones en materia ambiental, entre otros.



Se indica que del universo de PQRSD tramitadas durante el mes de Enero de 2018 se ha logrado dar respuesta a **Veintinueve (29)** registros, obteniendo una eficiencia del **93,5%**.

A continuación, se presenta la tabla No. 3 en la cual se ilustra la cantidad de PQRSD recibidas y la dinámica respecto a la atención por parte de cada área asignada .

**Tabla No. 3**

ÁREA	CRITERIO				TOTAL REGISTROS	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
	RESPUESTAS EN LOS TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER			
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	14	1	0	0	15	100	SE ATENDIÓ LA TOTALIDAD DE LAS PQRSD QUE LE FUERON ASIGNADAS.
SUBD. AUTORIDAD AMB.	4	2	0	0	6	100	SE ATENDIÓ LA TOTALIDAD DE LAS PQRSD QUE LE FUERON ASIGNADAS
SEC. GENERAL	2	1	0	0	3	100	SE ATENDIÓ LA TOTALIDAD DE LAS PQRSD QUE LE FUERON ASIGNADAS
COMUNICACIONES	2	0	1	0	3	66,67	LA PQRSD QUE NO SE HA RESPONDIDO CORRESPONDE AL RADICADO ENT-151 DE FECHA 12 DE ENERO DE 2018, DEL CUAL SE ESPERA INSUMO DE LA COORDINACIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HIDRICO Y SOLUCIÓN POR PARTE DEL ÁREA DE SISTEMAS PARA OBTENER LOS DATOS DE CONTACTO QUE PERMITAN ENVIAR RESPUESTA AL INTERESADO (SICO NO PERMITE ACCEDER AL CONTACTO DEL USUARIO WEB)
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	3	0	0	0	3	100	SE ATENDIÓ LA TOTALIDAD DE LAS PQRSD QUE LE FUERON ASIGNADAS
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	1	0	1	0	LA PQRSD PENDIENTE DE ATENCIÓN CORRESPONDE AL RADICADO ENT-153 DE FECHA 15 DE ENERO DE 2018, EL CUAL FUE REASIGNADO A LA OFICINA ASESORA JURIDICA EL 23 DE ENERO DE 2018 SIN QUE A LA FECHA SE HAYA DADO RESPUESTA AL INTERESADO.
TERRITORIAL SUR	0	0	0	0	0	0	POR INCONVENIENTES OPERATIVOS NO SE TIENE REGISTRO PQRSD DEL MES DE ENERO DE 2018
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	-	



Como se puede apreciar en la Tabla No. 3, las áreas con mayor eficiencia en la atención a las PQRSD son en su orden la Oficina Asesora de Planeación, Subdirección de Gestión Ambiental, Subdirección de Autoridad Ambiental y Secretaría General.

Igualmente es necesario decir que la Oficina de Comunicaciones, se encuentra a la espera que se solucione el inconveniente en SICO para poder acceder la información que debe suministrar el Grupo de Administración y Aprovechamiento del Recurso Hídrico para dar respuesta a la solicitud ENT-151 de fecha 12 de enero de 2018.

Por su parte es preciso indicar que la oficina asesora Jurídica se encuentra pendiente con la atención a la solicitud ENT-153 de fecha 15 de enero de 2018, la cual le fue reasignada el 23 de enero de 2018 sin que a la fecha se haya dado respuesta al interesado.

En lo que respecta a la Sede Territorial Sur se deja presente que para el mes de Enero de 2018, según informó su director el ingeniero Adrián Ibarra, no se registraron las PQRSD por inconvenientes operativos que se estarán subsanando para el mes de Febrero del mismo año.

#### QUEJAS AMBIENTALES A 31 DE ENERO DE 2018.

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales a 31 de Enero de 2018 la Corporación registró un total de Cinco (5) reportes por presuntas afectaciones al ambiente, universo del cual se tiene reporte de la atención al 100% de los registros.

Bajo este contexto, a continuación se presenta la dinámica en la atención a las Quejas Ambientales recibidas hasta el 31 de Enero de 2018, cuya fuente de información son las matrices de trazabilidad de Quejas Ambientales de las Sedes Principal:

**Tabla No. 4**

ITEM	NOMBRE	RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	ASUNTO	ESTADO
1	COMUNIDAD DE MAYAPO	ENT-106	10/01/2018	31/01/2018	USO INDEBIDO DEL RECURSO HIDRICO EN LA COMUNIDAD DE MAYAPO	Respondido SAL-331 DE FECHA 26 DE ENERO DE 2018
2	ANONIMO	ENT-174	15/01/2018	05/02/2018	TALA DE UN ARBOL EN LA CALLE 21 CON CARRERA 11 DE LA CIUDAD DE RIOHACHA	Respondido SAL-385 DEL 30 DE ENERO DE 2018
3	ANDERSON MOJICA GIL	ENT-199	16/01/2018	06/02/2018	VENTA DE AVES SIN CONTROL EN LA VIA SANTA MARTA - RIOHACHA A LA ALTURA DEL CORREGIMIENTO DE MINGUEO - LA GUAJIRA	Respondido EMAIL DE FECHA 31 DE ENERO DE 2018



4	ANONIMO	ENT-243	17/01/2018	07/02/2018	INCONFORMIDAD POR EXTERMINIO DE ABEJAS POR PARTE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VILLANUEVA	RESPONDIDO A LA ESPERA QUE SOLUCIONE EL INCONVENIENTE DE SICO PARA ACCESAR LA RESPUESTA CON DESTINO AL INTERESADO
5	TOMAS RODRIGUEZ	ENT-266	19/01/2018	09/02/2018	EXTRACCIÓN DE MATERIAL DE ARRASTRE DEL RIO BARBACOAS, CAUSAL INUNDACIONES Y EL DETERIORO DE LAS VIAS	Respondido mediante SAL-594 de fecha 16 de febrero de 2018

**NOTA 2:** La Sede Territorial Sur no envió reporte de quejas ambientales para el mes de Enero de 2018.

Como se puede apreciar en la tabla No. 4, durante el mes de Enero de 2018 la Corporación atendió la totalidad de las quejas ambientales interpuestas por la ciudadanía.

### SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a 31 de Enero de 2018 se recibieron **Diecisiete (17)** documentos en los cuales se solicita la atención y/o información por parte de los Entes de Control.

En este mismo sentido, se logró observar del total de requerimientos registrados no se ha dado respuesta a 4 requerimientos, que corresponden a los que se relacionan a continuación:

**Tabla No. 5**

No.	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	ALERTA/ESTADO
1	LEANDRO RAMOS-PROCURADOR DELEGADO	SOLICITUD INTERVENCION-RESOLUCION 01095 DE 20 DE MAYO-2011ALVARO PINEDO	ENT-229	17/01/2018	31/01/2018	AUTORIDAD - ENRIQUE-JAVIER CALDERON	Vencido
2	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR-PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL	CUMPLIMIENTO SENTENCIA - SEGUNDA VEZ	ENT-230	17/01/2018	17/03/2018	TERRITORIAL - JURIDICA	Próximo a vencer
3	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR-PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL	PETICION TOMAS RODRIGUEZ	ENT-401	26/01/2018	10/02/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido



4	JORGE EDUARDO CAMARGO CARVAJAL- DEFENSOR DELEGADO PARA LOS DERECHOS COLECTIVOS	IMPLEMENTACION D ELAS MEDIDAS NECESARIAS - SERVICIO PUBLICO DE AGUA Y ALCANTARILLADO	ENT-445	30/01/2018	13/02/2018	GESTION AMBIENTAL - JULIO CURVELO	Vencido
---	--	--	---------	------------	------------	--	---------

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con la finalidad de garantizar la oportunidad en la atención a los requerimientos de los grupos de interés de la Corporación, se hace necesario ajustar el procedimiento de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales interpuestas por la ciudadanía.

Adicionalmente, es importante que la Sede Territorial Sur reporte mensualmente las matrices de trazabilidad de PQRSD y Quejas Ambientales, lo cual permita consolidar la información y mantener bases de datos actualizadas en la oficina de atención y servicio al ciudadano y de esta manera brindar información de primera mano.

Se requiere que todos los registros pendientes sean atendidos de manera inmediata para subsanar estas inconsistencias que pueden recabar en sanciones de tipo disciplinario.

Por último, se resalta el cumplimiento en la atención a las Quejas Ambientales, las cuales con el fortalecimiento de la Autoridad Ambiental se han atendido con prontitud y han permitido tener estricto control sobre las acciones que se vienen implementando a partir de las denuncias interpuestas por la ciudadanía por presuntas afectaciones al medio ambiente; sin embargo, se reitera la imperiosa necesidad de conocer la gestión desarrollada en la sede territorial sur.