



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS – PQRSD Y ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES**

DAVIANIS PAULINA ACOSTA AVILA

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA

Riohacha – La Guajira

Enero de 2019



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

PERIODO: Enero de 2019.

ALCANCE DEL INFORME: El informe contempla datos generales y específicos respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), además de los reportes por presuntas afectaciones al ambiente, interpuestas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal finalidad, durante el periodo el mes de Enero del año 2019, hasta las recomendaciones para la mejora continua en la atención y servicio al ciudadano.

RESPONSABLE: La oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano tiene la responsabilidad de garantizar la atención a los grupos de interés de la Corporación, hacer seguimiento continuo a la atención de las PQRSD recibidas por la entidad y presentar el informe respectivo a la Alta Dirección; sin embargo, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al líder del proceso al interior de cada área a la cual es asignada cada PQRSD para la atención de acuerdo con las competencias y custodia de la información.

PRESENTACIÓN:

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira durante el mes de Enero de 2019, cuyo propósito es el de analizar el comportamiento en la atención a las necesidades de atención de la ciudadanía en cumplimiento de los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, además se presentan recomendaciones a la Alta Dirección para que se tomen acciones de mejora que permitan el continuo mejoramiento de la entidad.

En este documento encontrará información del trámite interno surtido a través de áreas asignadas para la atención de PQRSD y Quejas Ambientales interpuestas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la Corporación, los cuales son direccionados desde la recepción de la entidad con copia a la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano para el seguimiento oportuno de acuerdo con las políticas internas en cumplimiento de la norma general.



Las PQRSD tramitadas por esta Corporación son recibidas a través de diferentes canales habilitados para tal finalidad, entre los cuales están las líneas telefónicas (fijas y móviles), el correo electrónico institucional, las redes sociales Corporativas, la página web institucional, el buzón de sugerencias y la disposición de los colaboradores en las instalaciones locativas y comisiones fuera de la entidad.

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA, a través de la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano presenta de manera mensual el Informe de PQRSD en conjunto con los reportes de Quejas Ambientales por presuntos daños causados a los ecosistemas en su jurisdicción.

La Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de esta Corporación realiza continuo seguimiento en procura de garantizar el cumplimiento en las respuestas a las PQRSD y Atención a las Quejas Ambientales, para lo cual se apoya en el módulo de seguimiento del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y verificación real de la atención a través del registro de actuaciones en las matrices de trazabilidad como son el formato Código RCAP02-2, Versión 2 de fecha 25 de Junio de 2018 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y formato Código RCAP03-2, Versión 2 de fecha 25 de Junio de 2018 para Quejas Ambientales, los cuales se encuentran adoptados a través del Sistema Integrado de Gestión.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Reportar el Cumplimiento al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA durante el mes de Enero de 2019.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Presentar la información de las PQRSD recibidas y atendidas por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal finalidad.
- ❖ Analizar los tipos de PQRSD y los canales utilizados por los grupos de interés para darlos a conocer ante CORPOGUAJIRA.
- ❖ Informar los tipos de afectación ambiental denunciados por la ciudadanía ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.
- ❖ Presentar recomendaciones para la mejora en el cumplimiento de los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales.



INFORME DETALLADO

El presente reporte corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales, recibidas la Corporación durante el mes de Enero del año 2019, el cual está fundamentado las Matrices de Trazabilidad de PQRSD y Quejas Ambientales interpuestas por la ciudadanía en el periodo mención a través de los siguientes canales de comunicación dispuestos:

Tabla No. 1

Canal Habilitado	Descripción	Frecuencia de Registros en el mes de Enero de 2019*
Escrito Físico	Documentos allegados directamente a la Ventanilla Única ubicada en la sede principal en la carrera 7 No. 12 – 15 y Laboratorio Ambiental ubicados en la y Calle 15 No. 11 - 12, diagonal a la terminal de transporte terrestre en la ciudad de Riohacha – La Guajira) y recepción en la sede territorial ubicada en el kilómetro 1, salida a Barrancas en el municipio de Fonseca (Frente a la Bodega de Postobón).	58
Página Web Institucional	Portal Institucional www.corpoguajira.gov.co Link PQRSD	3
Correo Electrónico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ servicioalcliente@corpoguajira.gov.co ➤ atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co 	10
Redes Sociales	Facebook, Twitter e Instagram	1
Teléfono	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Líneas Fijas: 7275125, 7274647, 7283518 ext.: 141, 173 – 419, 7285052 para Laboratorio Ambiental y 7756500 para la sede territorial en Fonseca. ➤ Telefax 7287542 ➤ Línea Gratuita Nacional 01 8000 954321 ➤ Línea Móvil Claro 310 6581142 ➤ Línea Móvil Movistar 318 5858383 ➤ Línea Móvil Tigo 301 6008358 	10
Radio	Recepción de información a través del programa radical Ecoguajira	1
Prensa Escrita	Medios de comunicación externos en los cuales se denuncian situaciones que involucran la gestión de la Corporación	1
Buzón de Sugerencias	Portal físico para que los grupos de interés puedan depositar sus sugerencias / recomendaciones y observaciones respecto al quehacer de la Corporación	0
Verbal (Atención al Ciudadano)	Registros recibidos a través de la oficina de atención al ciudadano y/o en las comisiones a campo por parte de funcionarios de la entidad	0

* La estadística incluye PQRSD, Entes de Control y Quejas Ambientales.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

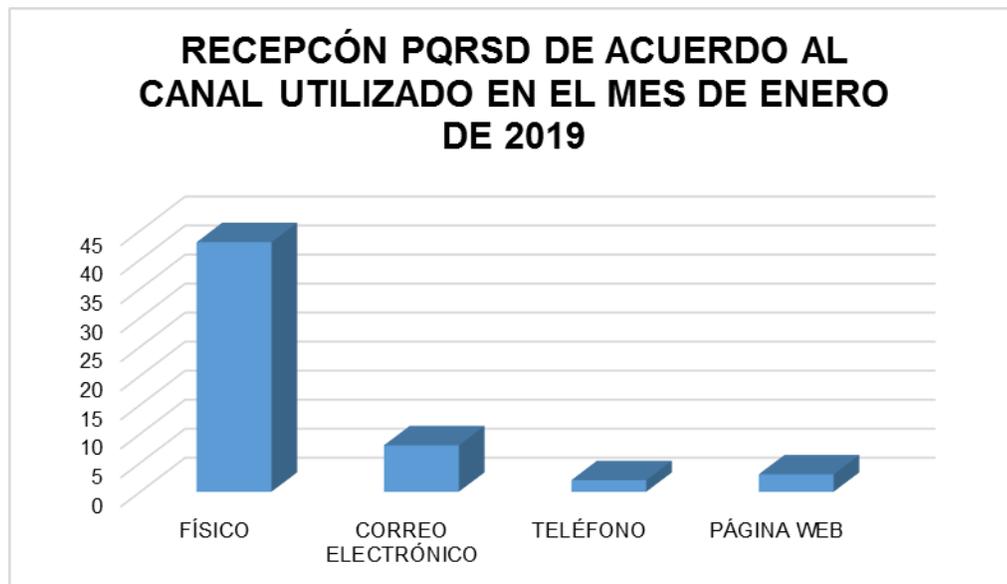
Durante el mes de Enero de 2019 la Corporación recibió y tramitó **Cincuenta y Seis (56)** registros PQRSD interpuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales descritos en la tabla No. 1

Tabla No. 2

TIPO DE RECEPCIÓN		
ITEM	CANAL DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD
1	FÍSICO	43
2	CORREO ELECTRÓNICO	8
3	TELÉFONO	2
4	PÁGINA WEB	3
TOTAL		56*

*Incluye Entes de Control

Gráfico No. 1



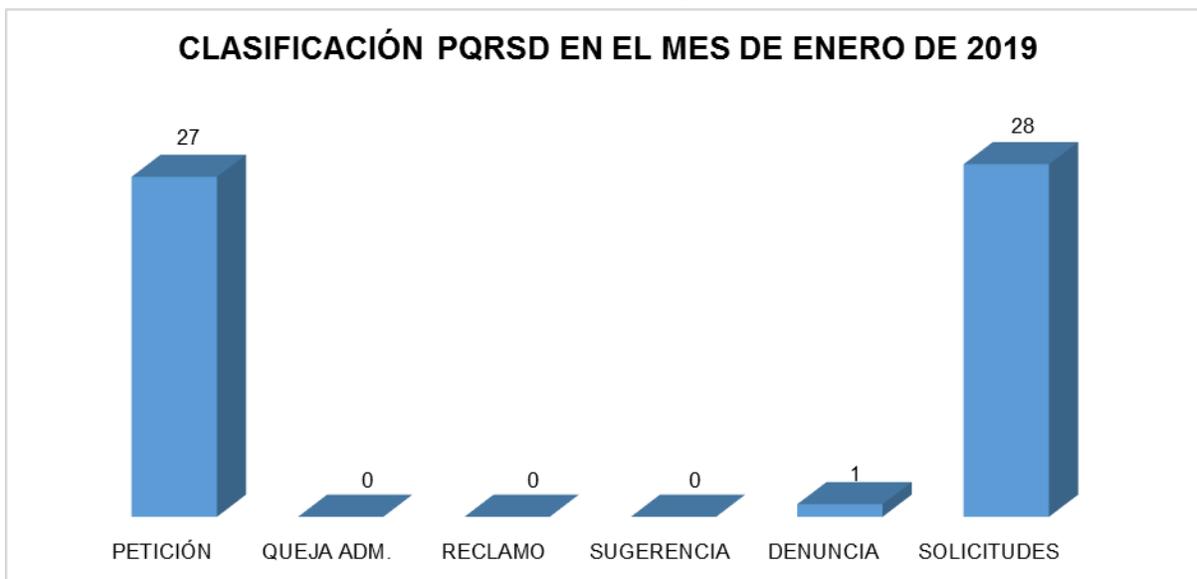
La tabla No. 2 y gráfico No. 1 muestran que para el mes de Enero de 2019 el canal de comunicación mayormente utilizado por la ciudadanía al momento de interponer una PQRSD fue haciendo llegar escritos físicos con el 76,79%, seguido por 14,28% que representa la utilización del correo electrónico institucional; entre tanto, las PQRSD interpuestas por la página web corresponden al 5,36%, mientras que los registros dados a conocer a través de las líneas telefónicas constituyen el 3,57%.



Tabla No. 3

CLASIFICACIÓN PQRSD		
ITEM	CANAL	CANTIDAD
1	PETICIÓN	27
2	QUEJA ADM.	0
3	RECLAMO	0
4	SUGERENCIA	0
5	DENUNCIA	1
6	SOLICITUDES	28
TOTAL		56

Grafico No. 2



De acuerdo a las modalidades contempladas en las PQRSD, la de mayor frecuencia corresponde a las 28 solicitudes distribuidas entre 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 certificaciones, capacitaciones y talleres en materia ambiental, entre otros servicios que totalizan un 50% en la frecuencia sobre esta medición; así mismo se encontró un total de 27 peticiones de información equivalentes al 48,21% sobre el universo de PQRSD, mientras el que 1,79% complementario correspondió a una denuncia de presunta irregularidad por cobro para el ingreso a las salinas de Manaure realizado por personas con distintivos de CORPOGUAJIRA.

Se indica que del universo de PQRSD tramitadas durante el mes de Enero de 2019 se ha logrado dar respuesta a **Cuarenta y Siete (47)** registros, obteniendo una eficiencia del **84%**.

A continuación, se presenta la tabla No. 4 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. 4

ÁREA	CRITERIO			TOTAL REGISTROS EN EL MES
	RESPUESTAS EN LOS TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	REGISTROS VENCIDOS	
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	9	3	5	17
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	13	5	1	19
TERRITORIAL SUR	-	1	2	3
SECRETARIA GENERAL	1	1	-	2
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	7	2	-	9
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	1	-	1
COMUNICACIONES	2	-	-	2
REGISTROS COMPARTIDOS	1	1	1	3
TOTAL	33	14	9	56

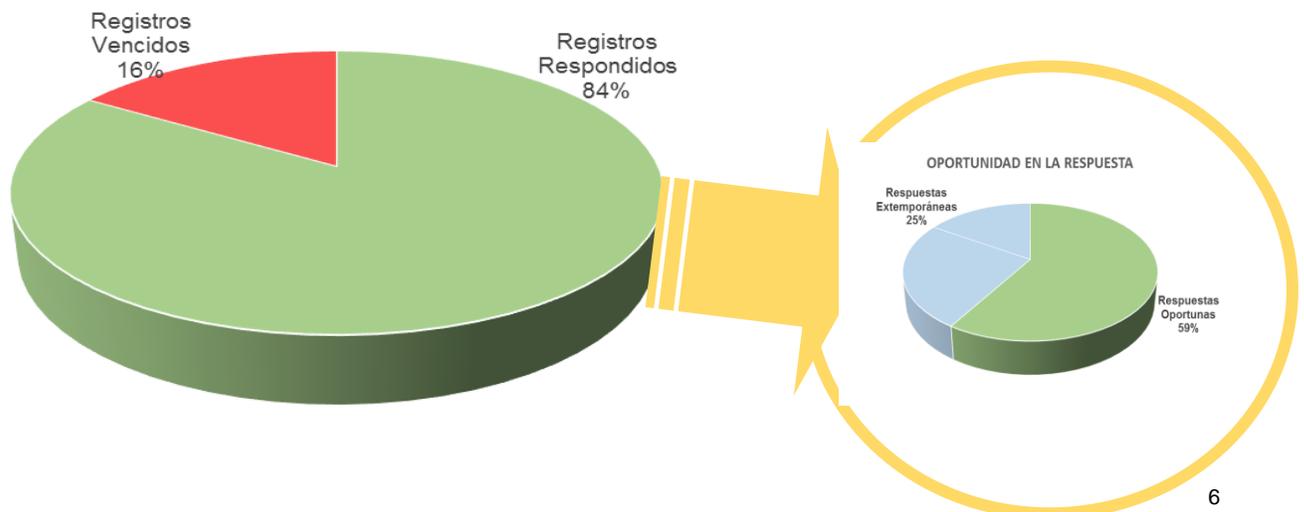
Fuente: Matrices de Trazabilidad a PQRSD y Entes de Control – Enero de 2019.

Como se puede apreciar en la tabla No. 4, el área que mayor número de asignaciones PQRSD registró fue la Subdirección de Gestión Ambiental, seguido muy de cerca por la Subdirección de Autoridad Ambiental con porcentajes de 33,93% y 30,35% respectivamente.

Igualmente se observa que muy a pesar que el porcentaje de atención general a las PQRSD fue del 84%, el porcentaje de atención oportuna fue menor, ubicándose en el 59%, lo que significa que existe 25% de respuestas extemporáneas y 16% de registros vencidos en el mes de Enero de 2019.

Gráfico No. 3

ATENCIÓN A LAS PQRSD EN EL MES DE ENERO DE 2019





SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL ENERO DE 2019

A pesar que la estadística PQRSD descrita en el aparte anterior contiene la información general de los Entes de Control referentes al mes de Enero de 2019, a continuación se especifican algunos datos relevantes respecto al control y atención que en este aspecto presentan los requerimientos proferidos por los Entes de Control.

En este sentido, es preciso indicar que la atención a los requerimientos de los Entes de Control es coordinada por la oficina de Control Interno en su rol de relacionamiento con esos organismos externos; basado en ello y teniendo en cuenta que la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano es un cliente de la oficina de Control Interno, es importante indicar que los datos sobre esta atención es fielmente tomada de la matriz de trazabilidad del mes de Enero de 2019 suministrada por esa dependencia.

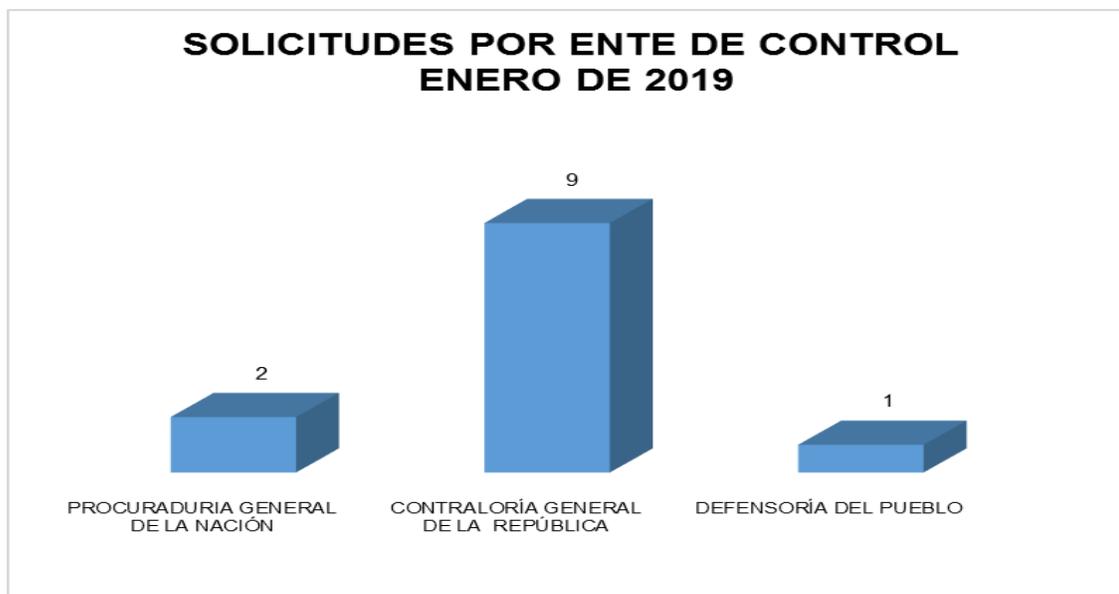
Bajo este contexto, es importante señalar que durante el mes de Enero de 2019 la Corporación registró un total de **Doce (12) PQRSD** proferidas por Entes de Control la Procuraduría General de la República, Contraloría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo; así mismo, es relevante indicar que del total de PQRSD, **10 fueron peticiones de información** y **2 correspondieron solicitudes** de acondicionamientos en el marco de la auditoria que adelanta la Contraloría al interior de la Corporación.

A continuación se ilustra la atención a las PQRSD proferidos por los órganos de control durante el mes de Enero de 2019:

Tabla No. 5

ÁREA	CRITERIO			TOTAL REGISTROS EN EL MES
	RESPUESTAS EN LOS TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	REGISTROS VENCIDOS	
PROCURADURIA	1	-	1	2
CONTRALORÍA	5	2	2	9
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	-	1	-	1
TOTAL	6	3	3	12

Gráfico No. 4



En la tabla No. 5 y gráfico No. 4, respectivamente, se puede evidenciar que de los 12 requerimientos proferidos por los Entes de Control durante el mes de Enero de 2019 se ha dado respuesta a **9 registros** equivalentes al **75% de efectividad en la atención**; así mismo, se indica que las $\frac{3}{4}$ partes de las solicitudes fueron realizadas por la Contraloría General de la República en el marco de la auditoría que adelanta al interior de esta Corporación.

Las PQRSD proferidas por los entes de Control que no han sido atendidas corresponden con los datos descritos a continuación:

Tabla No. 6

ITEM	ENTE DE CONTROL	FUNCIONARIO REMITENTE	ASUNTO	RADICADO	FECHA	ÁREA ASIGNADA PARA LA ATENCIÓN
1	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL	JOSE JAIME VEGA	TRASLADO SOLICITUD- INCONFORMIDAD CHATARRERIA COMBITA	ENT-132	10/01/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL
2	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL	JOSE JAIME VEGA	TRASLADO SOLICITUD- CONTAMINACION DE LA EMPRESA GECELCA S.A. ESP	ENT-133	10/01/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL
3	PROCURADURÍA AGRARIA Y AMBIENTAL	GILBERTO AUGUSTO BLANCO ZUÑIGA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO A MANEJO DE FAUNA Y FLORA POSCOMIUSO	ENT-642	30/01/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL Y GESTION AMBIENTAL

Nota: La información de los requerimientos de los entes de control se puede ampliar en el Anexo 1.

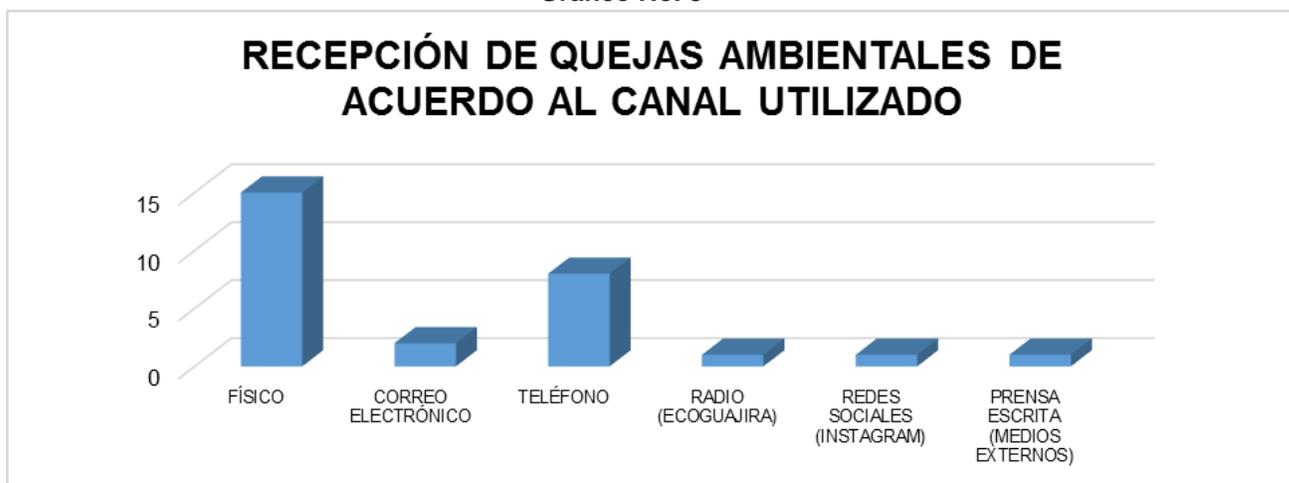
QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES DE ENERO DE 2019

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, es preciso indicar que a 31 de Enero de 2019 la Corporación registró un total 28 reportes por presuntas afectaciones al ambiente en distintos sectores del departamento de La Guajira, cuya recepción fue efectuada a través de los canales habilitados como se señala a continuación:

Tabla No. 7

TIPO DE RECEPCIÓN QUEJA AMBIENTAL		
ITEM	CANAL	CANTIDAD
1	FÍSICO	15
2	CORREO ELECTRÓNICO	2
3	TELÉFONO	8
4	RADIO (ECOGUAJIRA)	1
5	REDES SOCIALES (INSTAGRAM)	1
6	PRENSA ESCRITA (MEDIOS EXTERNOS)	1
	TOTAL	28

Gráfico No. 5



Como se puede evidenciar, para el mes de Enero de 2019 se registró un número de 28 reportes por presuntas afectaciones al ambiente en diferentes puntos de la geografía del departamento de La Guajira, cifra mucho mayor a los 5 casos reportados en el mismo periodo del año 2018.

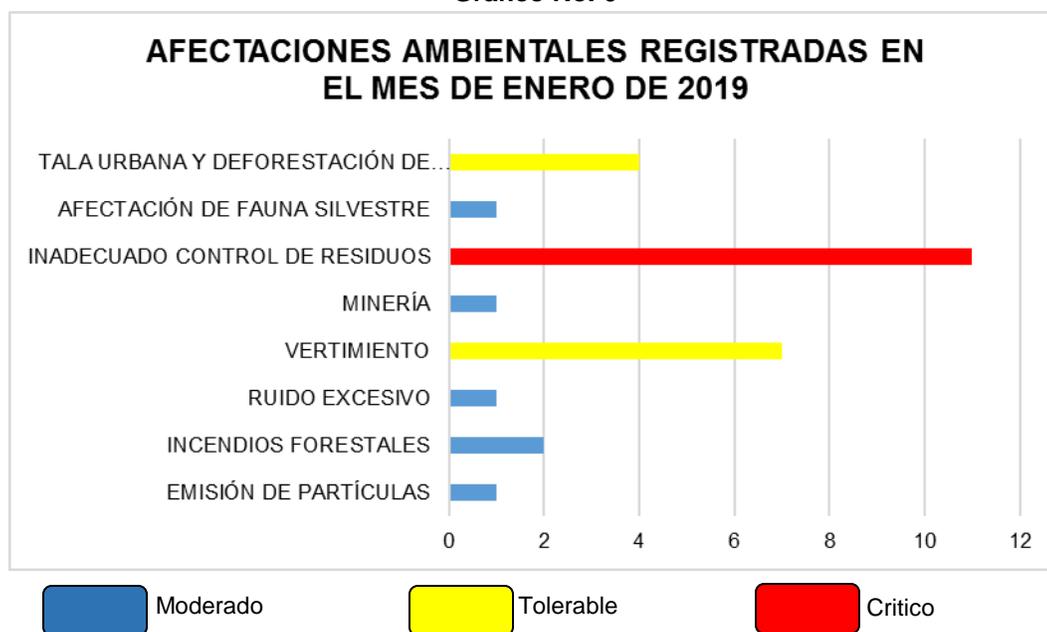
Las afectaciones ambientales más frecuentes y los municipios mayormente afectados se describen en la siguiente tabla:



Tabla No. 8

AFECTACIÓN AMBIENTAL	CANTIDAD
EMISIÓN DE PARTÍCULAS	1
INCENDIOS FORESTALES	2
RUIDO EXCESIVO	1
VERTIMIENTO	7
MINERÍA	1
INADECUADO CONTROL DE RESIDUOS	11
AFECTACIÓN DE FAUNA SILVESTRE	1
TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	4
TOTAL	28

Gráfico No. 6



Como se aprecia en la tabla No. 8 y gráfico No. 6, la afectación más recurrente es el control de los Residuos Sólidos con el 39,28% de los casos reportados, seguido por los Vertimientos de aguas en sitios puntuales del departamento con el 25% de las afectaciones informadas y la Tala de Árboles con 14,29%.

Otras afectaciones registradas en el periodo son: los Incendios Forestales, reportes de fauna silvestre fuera de su hábitat, Ruido excesivo y Emisiones de Partículas por la actividad termoeléctrica.

Tabla No. 9

MUNICIPIO	AFECTACIÓN AMBIENTAL									TOTAL
	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	AFECTACIÓN DE FAUNA SILVESTRE	INADECUADO CONTROL DE RESIDUOS	PROBLEMAS ASOCIADOS AL USO DEL AGUA	MINERÍA	VERTIMIENTO	RUIDO EXCESIVO	INCENDIOS FORESTALES	EMISIÓN DE PARTÍCULAS	
BARRANCAS	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2
DIBULLA	-	-	1	-	1	3	-	-	1	6
FONSECA	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2
MAICAO	1	-	1	-	-	2	-	-	-	4
MANAURE	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2
RIOHACHA	2	-	7	-	-	1	-	-	-	10
SAN JUAN DEL CESAR	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2
TOTAL	4	1	11	0	1	7	1	2	1	28

Las mayores afectaciones se presentaron en municipios como Riohacha, Dibulla y Maicao.



CONCLUSIONES

Finalizadas las acciones para verificar el cumplimiento en la atención a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas durante el mes de Enero de 2019, se puede concluir lo siguiente:

- No se conoció reporte de información de la gestión adelantada en esta materia por parte de la sede territorial de la Corporación, por tanto, los datos consignados en el presente infórmame obedecen a la gestión desarrollada por la sede principal en cabeza de la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano como área líder de los procedimientos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y Atención a las Quejas Ambientales.
- El Sistema Integrado para Comunicaciones Oficiales – SICO presenta dificultades en el módulo de seguimiento, lo cual traumatiza el monitoreo sistematizado y real a la atención de las PQRSD y Quejas Ambientales; en este sentido, el aplicativo no permite consultar y verificar los registros que han sido cargados durante el mes de Enero de 2019 y por tanto corresponde recurrir a otros métodos como el seguimiento telefónico, electrónico y presencial con cada una de las áreas asignadas para la atención interna.
- Referente al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, es importante destacar que algunos registros PQRSD fueron asignados directamente desde la Ventanilla Única con destino al área responsable de dar la respuesta o del suministro de la información como atención al interesado sin que se haya notificado a través de SICO a la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, lo cual dificultó el registro en las matrices de trazabilidad y el correspondiente seguimiento para garantizar la atención a la parte interesada.
- Igual de importante es señalar durante este periodo se recibieron 56 registros que incluyen los requerimientos de los Entes de Control y la ciudadanía en general, donde se cumplió con la atención al 84% de los registros recibidos durante el mes de Enero de 2019, pero oportunidad en la respuesta sólo fue del 59%.

Así mismo, se indica que las peticiones de información durante este periodo estuvieron en el orden del 48,21% y el canal de comunicación preferido fue a través de escritos físicos allegados a la Ventanilla Única para su radicación y trámite inicial de la atención.

- En lo que al Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales es necesario señalar que para el periodo se recibieron 28 reportes de afectaciones a los recursos naturales, donde se destacan el inadecuado control a los residuos sólidos con el 39,28%, los vertimientos puntuales con el 25% y la tala de árboles y deforestación de bosques con el 14,29% de los casos informados.
- Los municipios con mayor número de afectaciones son Riohacha y Dibulla respectivamente.



- Luego del seguimiento al cumplimiento en la atención a las Quejas Ambientales, se logró conocer la mayor parte de los registros fueron dados a conocer al Grupo de Evaluación, Monitoreo y Control Ambiental mediante Auto de trámite y asignados a los técnicos de esa dependencia para realizar la debida inspección técnica que permita el concepto ambiental necesario para desplegar las acciones jurídicas que amerite el caso; no obstante, las diligencias de inspección se cumplieron en un número muy bajo y de igual forma los informes técnicos fueron presentados en similar proporción, por cuanto esta área no cuenta con el personal suficiente y según se informa, las otras actividades misionales (Evaluación) no han permitido la atención a las Quejas Ambientales.

RECOMENDACIONES

- Revisar el desarrollo del Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales en la sede territorial de la Corporación e idear la implementación de una estrategia que permita conocer la gestión desarrollada mes a mes por parte de esa sede en esta materia.
- Identificar mejoras para el adecuado funcionamiento de la herramienta documental SICO, de forma que permita realizar consultas de periodos anteriores y la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano disponga de la herramienta como apoyo en la retroalimentación de la atención a las PQRSD y Quejas Ambientales.
- Cada área responsable debe iniciar acciones que permitan garantizar la atención a los registros que durante el mes de Enero le fueron asignados y que a la fecha no reportan atención.
- Focalizar las afectaciones ambientales de mayor reiteración (Inadecuado manejo de los residuos, Vertimientos y Tala de Árboles) e iniciar planes y/o estrategias que permitan disminuir su ocurrencia.
- Garantizar el recurso humano y las condiciones técnicas que permitan la atención efectiva a las PQRSD y Quejas Ambientales, además de los medios que permitan el flujo de información hasta la respuesta a los grupos de interés.

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.corpoguajira.gov.co