



---

**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  
Marzo de 2019



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

**PERIODO:** Marzo 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 mes de Marzo 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 Marzo 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 con el propósito 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 Marzo 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 Marzo 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**

<b>Canal Habilitado</b>	<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia de Registros en el mes de Marzo de 2019*</b>
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).	75
Página Web Institucional	Portal Institucional <a href="http://www.corpoguajira.gov.co">www.corpoguajira.gov.co</a> Link PQRSD	0
Correo Electrónico Institucional	➤ <a href="mailto:servicioalcliente@corpoguajira.gov.co">servicioalcliente@corpoguajira.gov.co</a> ➤ <a href="mailto:atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co">atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co</a>	9
Redes Sociales	Facebook, Twitter e Instagram	0
Teléfono	➤ 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	0
Prensa Escrita	Medios de comunicación externos en los cuales se denuncian situaciones que involucran la gestión de la Corporación	0
Buzón de Sugerencias	Portal físico para que los grupos de interés puedan depositar sus sugerencias / recomendaciones y observaciones respecto al quehacer de la Corporación	2
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	11

\*Incluye PQRSD, Entes de Control y Quejas Ambientales

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

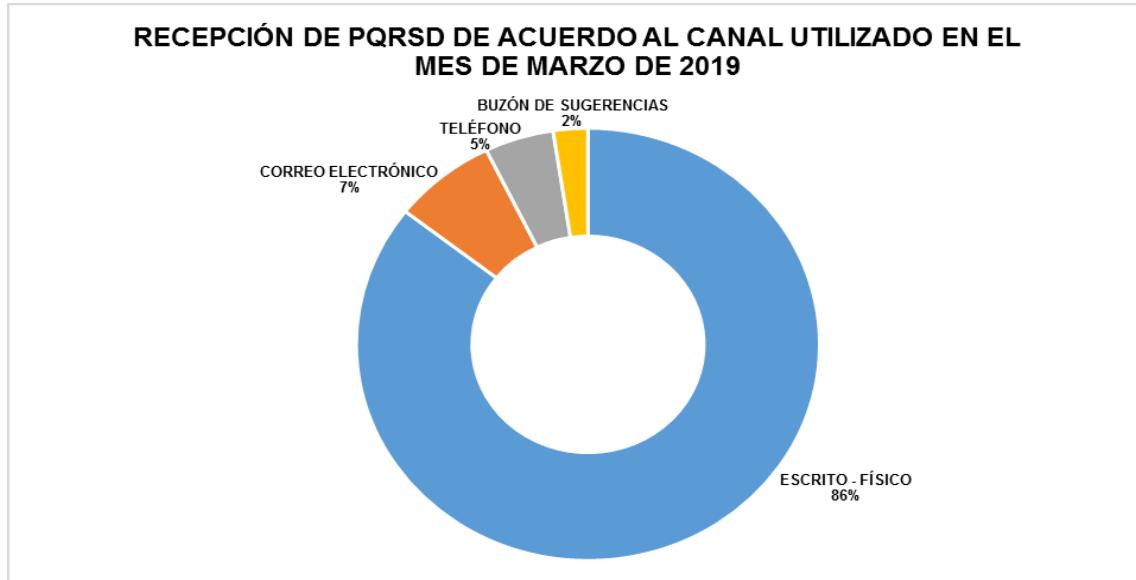
Durante el mes de Marzo de 2019 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trató **Ochenta y Tres (83)** registros PQRSD interpuestos por los grupos de interés a través de los diferentes canales descritos en la tabla No. 2:

**Tabla No. 2**

CANAL	CANTIDAD
ESCRITO - FÍSICO	71
CORREO ELECTRÓNICO	6
TELÉFONO	4
BUZÓN DE SUGERENCIAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>

\*Incluye Entes de Control

**Gráfico No. 1**



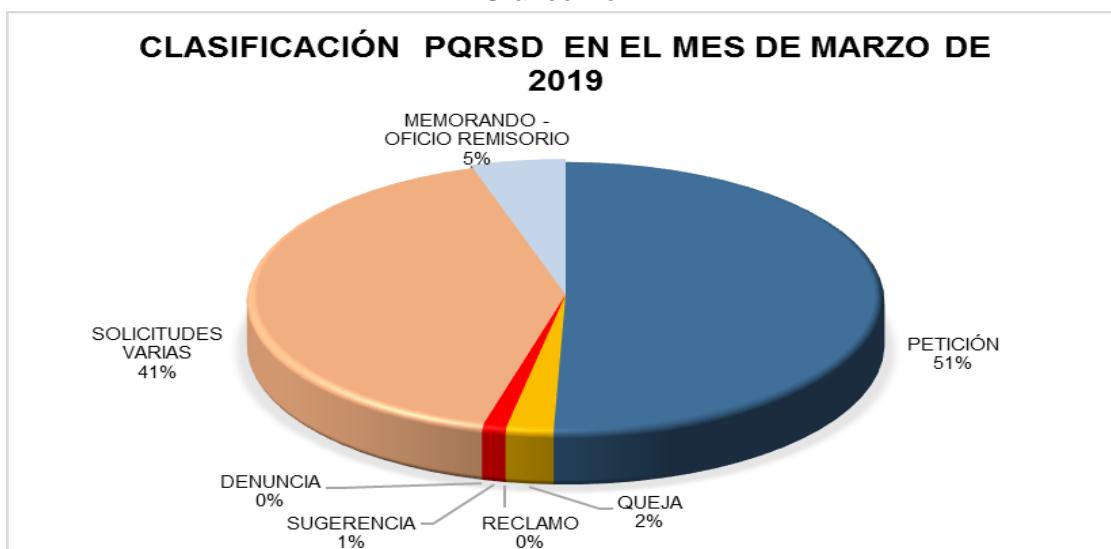
La tabla No. 2 y gráfico No. 1 muestran que para el mes de Marzo de 2019 el canal de comunicación mayormente utilizado por la ciudadanía al momento de interponer una PQRSD fue haciendo uso de las instalaciones de la Corporación (Ventanilla Única – Recepción) para radicar sus escritos con el 86% de los registros, seguido por 7% de las PQRSD recibidas a través del correo electrónico institucional, 5%

recibido a través de las líneas telefónicas habilitadas y finalmente 2% de las PQRSD dadas a conocer a través del buzón de sugerencias .

**Tabla No. 3**

<b>CLASIFICACIÓN PQRSD</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>CANTIDAD</b>
PETICIÓN	42
QUEJA (ADMINISTRATIVA)	2
RECLAMO	0
SUGERENCIA	1
DENUNCIA	0
SOLICITUDES VARIAS	34
MEMORANDO - OFICIO REMISORIO	4
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>

**Grafico No. 2**



De acuerdo a las modalidades contempladas en las PQRSD, es preciso indicar que la mayor frecuencia recibida corresponde a las 42 peticiones de información equivalentes al 51% sobre el universo de PQRSD, seguido por las 34 solicitudes distribuidas entre de apoyo a diferentes situaciones como donaciones (económicas y árboles para reforestar), soluciones de abastecimiento de agua a las comunidades del departamento de La Guajira, capacitaciones y talleres en materia ambiental, entre otros servicios, los cuales totalizan el 41%; así mismo, se recibió 2 Quejas por procedimiento presunto procedimiento inadecuado en el desarrollo de un trámite ambiental relacionado con el transporte de productos maderables y el incumplimiento en los horarios de atención al público en la recepción de la Corporación, lo cual representó el 2% sobre el total de registros del mes de Marzo de 2019.

Igualmente, a través del buzón de sugerencia se recibió una recomendación relacionada los horarios de atención en la Ventanilla Única de la sede principal que equivale al 1% de los registros.

Finalmente, es necesario señalar que en la matriz de trazabilidad aportada por la oficina de Control Interno, se registraron 4 comunicaciones a manera de memorando u oficio remisorio proferidas por los Entes de Control.

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:

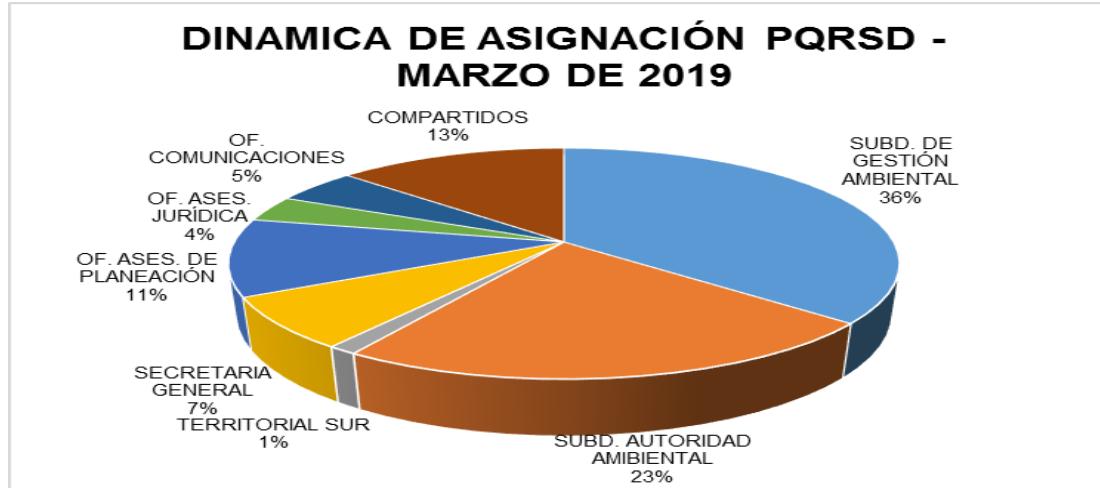
**Tabla No. 4**

ÁREA	CRITERIO				TOTAL REGISTROS EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	15	5	7	3	30
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	7	-	10	2	19
TERRITORIAL SUR	-	-	1	-	1
SECRETARIA GENERAL	3	-	3	-	6
OF. ASES. DE PLANEACIÓN	7	-	2	-	9
OF. ASES. JURÍDICA	2	-	1	-	3
OF. COMUNICACIONES	4	-	-	-	4
COMPARTIDOS	5	1	5	-	11
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>83</b>

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

Se indica que del universo de PQRSD tramitadas durante el mes de Marzo de 2019 se ha logrado dar respuesta a **Cuarenta y Nueve (49)** registros, obteniendo una eficiencia del **59,03%**.

**Gráfico No. 3**



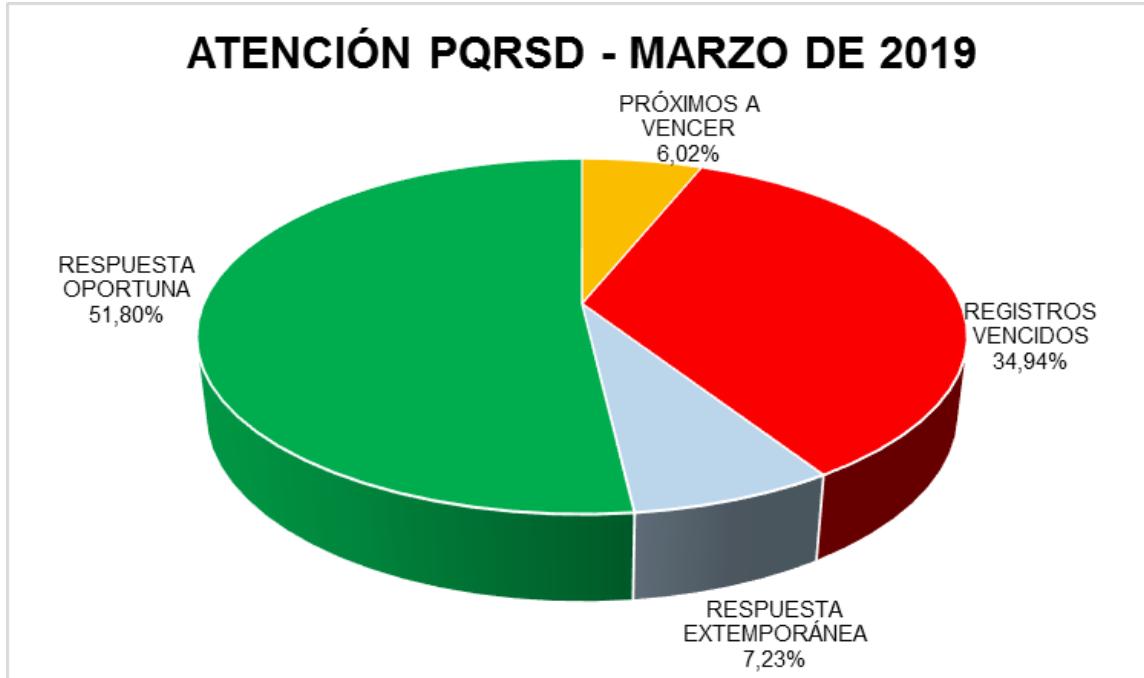
Así mismo, la tabla No. 4 y gráfico No. 3, respectivamente, permiten evidenciar que el área con mayor número de asignaciones PQRSD en el mes de Marzo de 2019 fue la Subdirección de Gestión Ambiental con el 36% de los registros, seguido por la Subdirección de Autoridad Ambiental con el 23%.

De igual forma se realizó asignación de PQRSD a la Oficina Asesora de Planeación (11%), Secretaría General (7%), Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano (5%), Oficina Asesora Jurídica (4%) y Sede Territorial Sur (1%)<sup>1</sup>

El 13% de los registros se distribuyeron de manera compartida por cuanto la información requerida se encuentra dispersa conforme a las competencias y en custodia de cada área funcional al interior de la organización.

De otro lado, el grafico No. 4 permite observar que a pesar que el porcentaje de atención general a las PQRSD fue del 59,03%, el porcentaje de atención oportuna corresponde al 51,8%, lo que significa que existe 7,23% de respuestas extemporáneas, mientras que el 40,97% de registros recibidos en el mes de Marzo de 2019 se encuentran pendientes de atención.

**Gráfico No. 4**



<sup>1</sup> La Sede Territorial no reportó gestión PQRSD para el mes de Marzo de 2019; la estadística corresponde a los registros asignados desde la sede principal.



## PQRSD DE LOS ENTES DE CONTROL MARZO DE 2019

A pesar que la estadística PQRSD descrita en el aparte anterior contiene la información general que incluye las PQRSD proferidas por los Entes de Control, a continuación se especifican algunos datos relevantes respecto al control y atención que presentaron este tipo de PQRSD en el mes de Marzo de 2019.

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 fueron fielmente tomados de la matriz de trazabilidad del mes de Marzo de 2019 suministrada por esa dependencia.

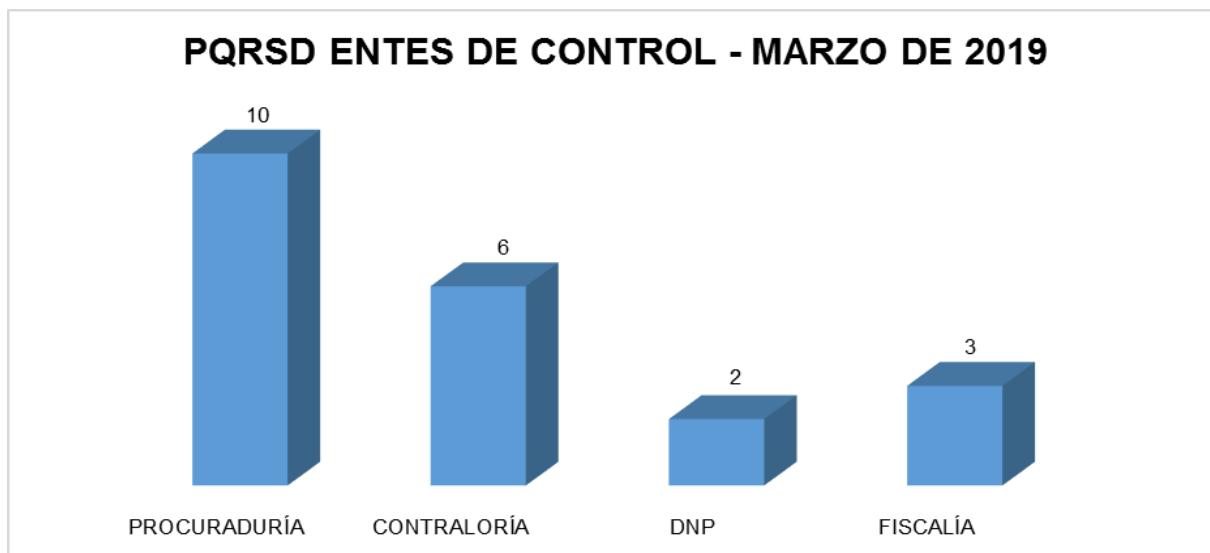
Bajo este contexto, es importante señalar que durante el mes de Marzo de 2019 la Corporación registró un total de **Veintiún (21) PQRSD** proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación y el Departamento Nacional de Planeación; así mismo, es relevante indicar que del total de PQRSD, **16 fueron peticiones de información, 1 solicitud y 4 documentos** a manera de **Memorandos u Oficios remisarios**.

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

Tabla No. 5

ENTIDAD	CRITERIO			TOTAL REGISTROS EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	
PROCURADURÍA	7	1	2	10
CONTRALORÍA	2	-	4	6
DNP	1	-	1	2
FISCALÍA	1	-	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>21</b>

Gráfico No. 5



En la tabla y gráfico No. 5, se puede apreciar que de los 21 requerimientos proferidos por los Entes de Control, a la fecha de corte se dio respuesta a **12 registros** equivalentes al **57,14% de efectividad en la atención**, mientras que el **42,86% de los registros se encuentra vencido**; así mismo, se indica que el 48% de los registros corresponden a requerimientos de la Procuraduría General de la Nación, el 29% fueron requerimientos de la Contraloría General de la República, el 14% fue emitido por la Fiscalía General de la Nación y el 9% fue proferido por el Departamento Nacional de Planeación.

Las PQRSD proferidas por los entes de Control en el mes de Marzo de 2019 y 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	DEPARTAMENTO NACIONAL DE LA NACIÓN	MONICA ISABEL POSSO DEL CASTILLO	SOLICITUD DE PRUEBAS DOCUMENTALES	ENT-1569	06/03/2019	PLANEACION
2	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	ENRRIQUE S. MONTOYA	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-1612	07/03/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL
3	CONTRALOR GENERAL DEL DE LA REPUBLICA SECCIONAL GUAJIRA	EDWARD FERNANDO OROZCO OÑATE	SOLICITUD DE INFORMACION AMBIENTAL	ENT-1765	13/03/2019	COMPARTIDO (AUTORIDAD AMBIENTAL - GESTION AMBIENTAL -SECRETARIA GENERAL)

4	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	JULIO MEJIA RODRIGUEZ	SOLICITUD INFORMACION FINANCIERA	ENT-1800	14/03/2019	COMPARTIDO (JURIDICA, SECRETARIA GENERAL)
5	PROCURADURIA GRAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	REMISION QUEJA MARIA ANTONIA ARREGOCES	ENT-1847	15/03/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL
6	CONTRALORIA DELEGADA PARA ECONOMIA Y FINANZAS	CARLOS DAVID CASTILLO	RENDICION TRANSFERENCIA DEL SECTOR ELECTRICO	ENT-1850	18/03/2019	SECRETARIA GENERAL
7	UNIDAD DE SEGUIMIENTO Y AUDITORIAS DE REGALIAS CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	MARIA ISABEL DIAZ MARQUEZ	SOLICITUD DE INFORMACION DE LOS PROYECTOS BPIN CONTRATO 0092-0044-0133-0132	ENT-2055	26/03/2019	COMPARTIDO (SECRETARIA GENERAL - JURIDICA)
8	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	SOLICITUD DE INFORMACION INVESTIGACION PSMV	ENT-2097	26/03/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL
9	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	LUIS M. DELUQUEZ GOMEZ	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-2153	28/03/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL

**NOTA:** La información de los requerimientos de los Entes de Control se puede detallar en el Anexo 1.

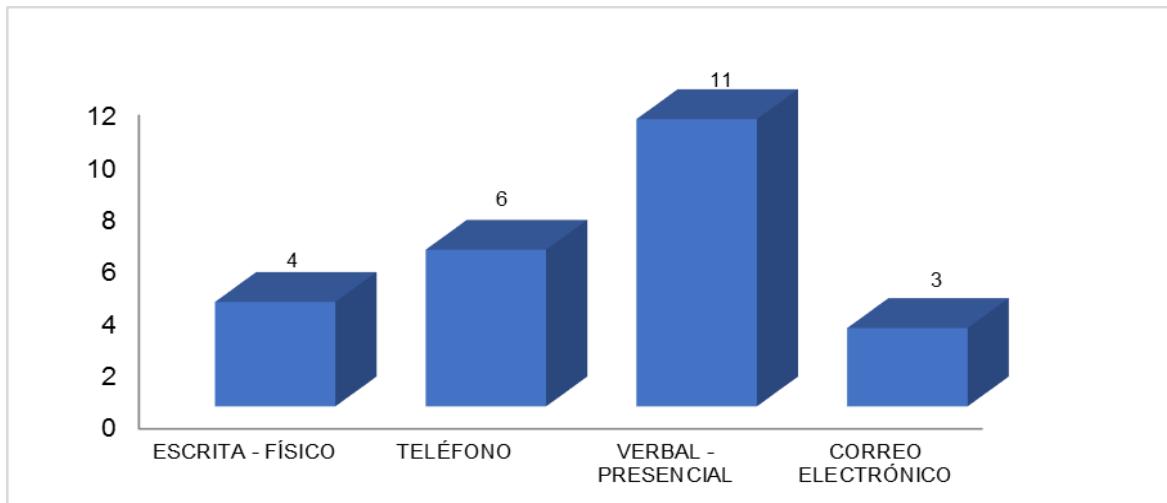
#### **QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES DE MARZO DE 2019**

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, es preciso indicar que en el mes de Marzo del 2019 la Corporación registró un total 24 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**

ITEM	TIPO DE RECEPCIÓN QUEJA AMBIENTAL	CANTIDAD
1	ESCRITA – FÍSICO	4
2	TELÉFONO	6
3	VERBAL – PRESENCIAL	11
4	CORREO ELECTRÓNICO	3
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>

**Gráfico No. 6**



Como se puede evidenciar en la tabla No. 7 y gráfico No. 6, respectivamente, en el mes de Marzo del 2019 se registró un universo de 24 reportes por presuntas afectaciones al ambiente en jurisdicción del departamento de La Guajira, cifra inferior en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior en la cual se registró un total de 43 casos de afectaciones al ambiente.

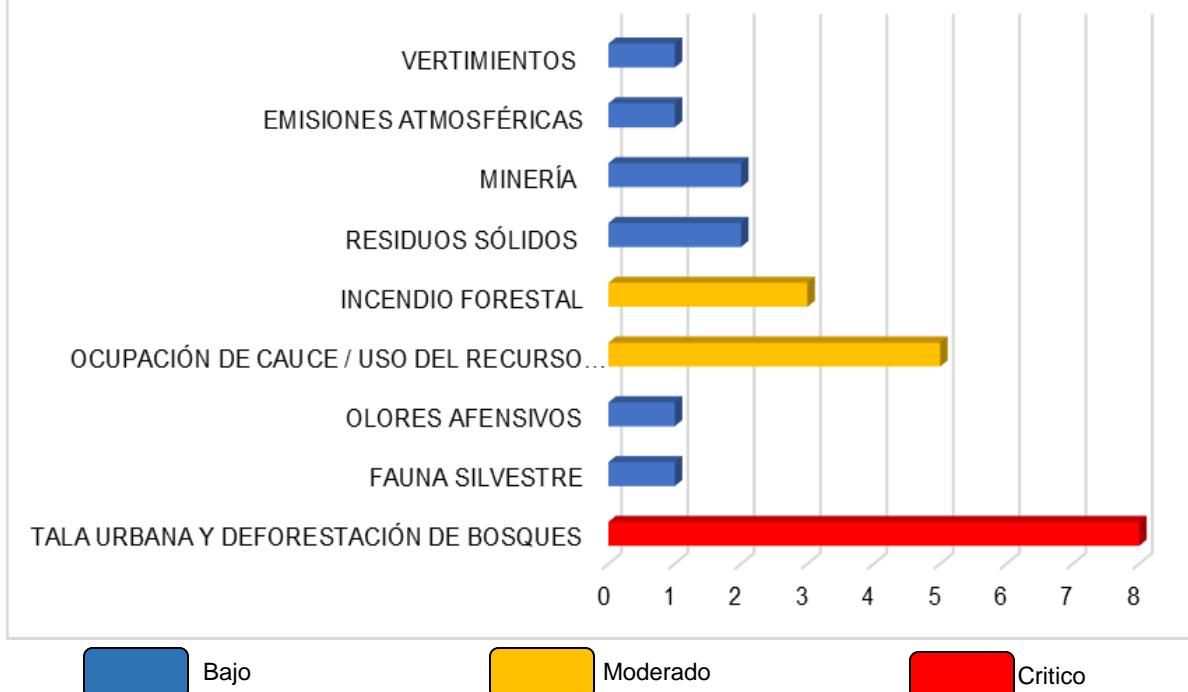
Las afectaciones ambientales más frecuentes y los municipios mayormente afectados se describen a continuación:

**Tabla No. 8**

ITEM	AFFECTACIONES AMBIENTALES	CANTIDAD
1	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	8
2	FAUNA SILVESTRE	1
3	OLORES AFENSIVOS	1
4	OCUPACIÓN DE CAUCE / USO DEL RECURSO HÍDRICO	5
5	INCENDIO FORESTAL	3
6	RESIDUOS SÓLIDOS	2
7	MINERÍA	2
8	EMISIONES ATMOSFÉRICAS	1
9	VERTIMIENTOS	1
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>

Gráfico No. 7

### TIPOS DE AFECTACIÓN AMBIENTAL - MARZO DE 2019



Como se aprecia en la tabla No. 8 y gráfico No. 7, la afectación más recurrente y por tanto crítica durante el mes de Marzo de 2019 es la Tala Urbana y Deforestación de Bosques con 8 casos reportados, equivalentes al 34% de los registros; así mismo, se registró la ocurrencia de 5 casos relacionados con desvío a fuentes hídricas y ocupación indebida de cauces de ríos, los cuales corresponden al 21%. Igualmente, se reportaron 3 casos de incendios forestales coherentes con el 13% sobre el universo de quejas registradas en este periodo.

En el mismo sentido, se recibió reporte de 2 casos de minería en el Distrito de Riohacha, 2 reportes del inadecuado control a los residuos sólidos en municipios como Dibulla y Richacha, un caso de tenencia indebida de fauna silvestre en el municipio de Manaure, un reporte de olores ofensivos al igual que de emisiones particuladas en el casco urbano de Riohacha y un vertimiento de aguas en el sector del canal Robles.

**Tabla No. 9**

MUNICIPIO	AFECTACIÓN AMBIENTAL									<b>TOTAL</b>
	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	AFECTACIÓN DE FAUNA SILVESTRE	INADECUADO CONTROL DE RESIDUOS	PROBLEMAS ASOCIADOS AL USO DEL AGUA	MINERÍA	VERTIMIENTO	OLORES OFENSIVOS	INCENDIOS FORESTALES	EMISIÓN DE PARTÍCULAS	
ALBANIA	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
BARRANCAS	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
DIBULLA	2	-	1	1	-	-	-	-	-	4
FONSECA	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2
MAICAO	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
MANAURE	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2
RIOHACHA	1	-	1	2	2	1	1	1	1	10
VILLANUEVA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>24</b>

## CONCLUSIONES

Una vez finalizadas las acciones de seguimiento durante el mes de marzo de 2019 para verificar el cumplimiento en la atención a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas durante ese periodo, 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 informe 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.
- Los procedimientos de PQRSD y Atención a las Quejas Ambientales fueron ajustados el 1 de Abril de 2019, dando como resultado la versión 9 para las PQRSD y la versión 3 para las Quejas Ambientales.
- Con la capacitación del día 8 de Abril de 2019, llevada a cabo con personal de la sede territorial, respecto al ajuste de los procedimientos de PQRSD y Atención a las Quejas Ambientales, se dio claridad a los conceptos y modo de operación a partir de dicho ajuste. Se espera que a partir de esta situación se mejore la gestión PQRSD en esa sección de la Corporación.
- El Sistema Integrado para Comunicaciones Oficiales – SICO funciona con un enlace de contingencia dadas las intermitencias de la herramienta y no permite la consulta de gran parte de la información.
- El link de PQRSD en la página web de la Corporación se encuentra inhabilitado producto de la contingencia que presenta la herramienta SICO; ante esta circunstancia, quienes intentan interponer PQRSD y/o Queja Ambiental a través de este mecanismo, no pueden realizarlo por cuanto el enlace se encuentra provisionalmente fuera de servicio.
- 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 83 registros que incluyen 21 los requerimientos de los Entes de Control (25,3%) y 62 la ciudadanía en general (74,7%), donde se cumplió con la atención al 59,03% de los registros recibidos durante el mes de Marzo de 2019, pero oportunidad en la respuesta sólo fue del 51,8%.

- Las peticiones de información durante este periodo estuvieron en el orden del 50,6% y el canal de comunicación preferido fue a través de escritos físicos con el 85,54% de los registros 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 se refiere, es necesario señalar que para el periodo se recibieron 24 reportes de afectaciones a los recursos naturales, donde la tala de árboles y deforestación de bosques con el 34% de los casos informados; igualmente se recepcionaron reportes relacionados con el desvío a fuentes hídricas y ocupación indebida de cauces de ríos, los cuales corresponden al 21% y algunos casos de incendios forestales que representan el 13% sobre el universo de quejas registradas en el mes de Marzo de 2019; la jurisdicción del departamento de La Guajira con mayor número de afectaciones fue el Distrito de Riohacha y se presentaron casos aislados en municipios como Dibulla, Barrancas, Fonseca, Albania, Maicao, Manaure y Villanueva.

### **RECOMENDACIONES**

- Revisar el funcionamiento de la herramienta documental SICO, de forma que permita adelantar los procedimientos documentales desde la debida asignación hasta la consulta de los expedientes digitales para que tanto la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, como los usuarios de la herramienta puedan utilizarla como apoyo en la retroalimentación de la atención a las PQRSD, Quejas Ambientales y demás informaciones digitalizadas a través de este sistema.
- Cada área responsable debe iniciar acciones que permitan garantizar la atención a los registros que durante el mes de Marzo le fueron asignados y que a la fecha no reportan atención.
- La Sede Territorial Sur deberá realizar el respectivo reporte de las PQRSD y Quejas Ambientales tramitadas en lo corrido de la vigencia 2019.
- 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](http://www.corpoguajira.gov.co)