



**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
Abril de 2019



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

PERIODO: Abril de 2019.

ALCANCE DEL INFORME: El informe contempla datos generales y específicos respecto a atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y las Quejas Ambientales interpuestas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira en el mes de Abril del año 2019 a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal finalidad, 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 Abril de 2019, cuyo propósito es 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 como estrategias que permitan el continuo mejoramiento de la entidad.

En este documento encontrará información general y particular respecto al tratamiento 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 para dar cumplimiento a 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 física 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 por la Corporación 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 Abril 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.



CANALES DE INFORMACIÓN DISPUESTOS PARA LA ATENCIÓN A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES

El presente reporte corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales, recibidas por la Corporación durante el mes de Abril del año 2019 a través de los siguientes canales de comunicación dispuestos al servicio del ciudadano:

Tabla No. 1

Canal Habilitado	Descripción
Ventanilla Única / Recepción	<p>Cada sede de la Corporación cuenta con las instalaciones y el personal capacitado para la recepción de PQRSD y Quejas Ambientales:</p> <p>Las sedes de la Corporación se ubican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sede Principal: carrera 7 No. 12 – 15 en Riohacha – La Guajira. ➤ Laboratorio Ambiental: Calle 15 No. 11 - 12, diagonal a la terminal de transporte terrestre en la ciudad de Riohacha – La Guajira. ➤ Sede Territorial Sur: kilómetro 1, salida a Barrancas en el municipio de Fonseca – La Guajira (Frente a la Bodega de Postobón).
Página Web Institucional	Portal Institucional www.corpoguajira.gov.co Link PQRSD
Correo Electrónico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ servicioalcliente@corpoguajira.gov.co ➤ atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co
Redes Sociales	@corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram
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 Sur 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
Radio	Recepción de información a través del programa radical Ecoguajira
Prensa Escrita	Seguimiento a medios de comunicación en los cuales se denuncian situaciones que involucran la gestión de la Corporación
Buzón de Sugerencias	Portal físico para que los grupos de interés puedan depositar sus sugerencias / recomendaciones y observaciones respecto al quehacer de la Corporación



DATOS GENERALES DEL INFORME

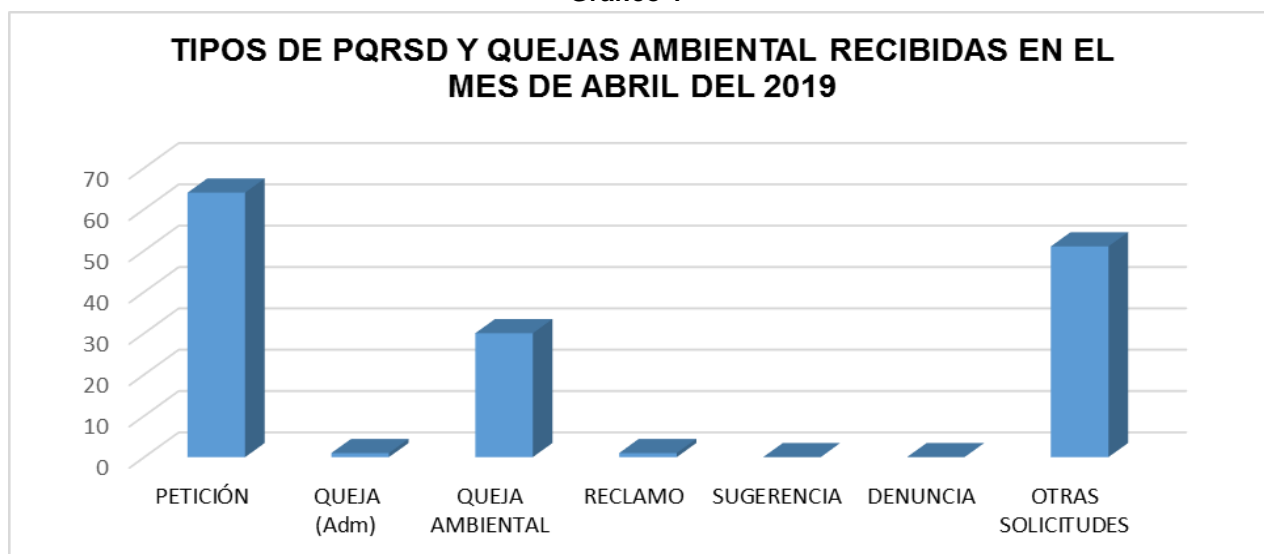
En el mes de Abril de la presente vigencia, la Corporación logró la recepción de 147 registros PQRSD distribuidos entre requerimientos de Entes de Control, Quejas Ambientales y necesidades de información y/o apoyo proferidos por la comunidad en general.

A continuación se puede observar los tipos de PQRSD tramitados ante la Corporación en el mes de Abril de 2019:

Tabla 1
Información General - Tipos de PQRSD

CONCEPTO	CANTIDAD
PETICIÓN	64
QUEJA (Administrativa)	1
QUEJA AMBIENTAL	30
RECLAMO	1
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
OTRAS SOLICITUDES	51
TOTAL	147

Gráfico 1



Como se aprecia en el gráfico 1, el mayor número de registros PQRSD corresponde a Peticiones de Información y/o consultas de las materias a cargo de la Corporación con el 43% sobre el universo,



seguido por otros tipos de solicitudes que representan el 35% y que comprenden solicitudes de apoyos económicos, préstamo del auditorio, donación de madera para construcción de obras civiles con fines públicos y de árboles para reforestación, soluciones de agua por desabastecimiento del líquido en comunidades apartadas del departamento y la atención de emergencias relacionadas con la presencia de abejas africanas en distintos sectores del departamento de La Guajira.

Así mismo, las Quejas Ambientales constituyen el 20% sobre el total de PQRSD recibido por la Corporación durante el mes de Abril de 2019, mientras que fue nula o casi nula la recepción de Reclamos, Sugerencias y Denuncias, entre las cuales sólo se recibió 1 reclamo ante el incumplimiento de un compromiso para dar respuesta a una PQRSD y 1 Queja Administrativa por el incumplimiento en la realización de una jornada de limpieza convocada por la Corporación.

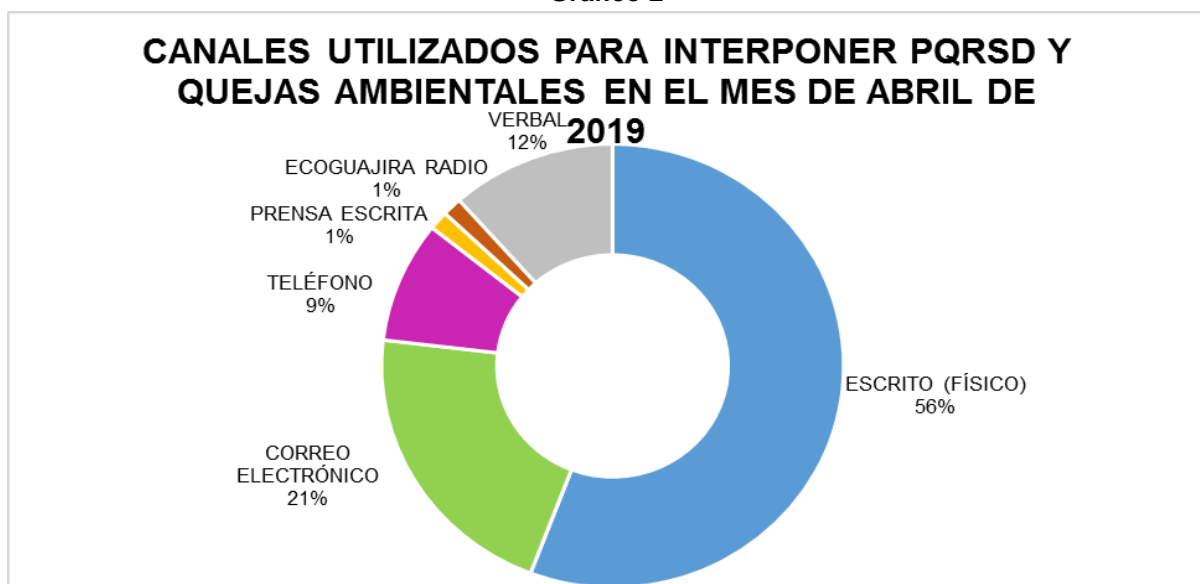
Los canales de información utilizados por los grupos de interés para interponer PQRSD en el mes de Abril fueron los que se describen en las siguientes ilustraciones graficas:

Tabla No. 2

Información General de los canales utilizados por los ciudadanos para interponer PQRSD

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD
ESCRITO (FÍSICO)	82
CORREO ELECTRÓNICO	31
TELÉFONO	13
PRENSA ESCRITA	2
ECOGUAJIRA RADIO	2
VERBAL	17
TOTAL	147

Gráfico 2





Como se aprecia en la tabla y gráfico No. 2, respectivamente, el canal que mayormente frecuentan los grupos de interés al momento de interponer PQRSD y Quejas Ambientales es a través de la Ventanilla Única y/o Recepción ubicada en las instalaciones de cada sede de la Corporación, donde fueron allegados 82 documentos escritos que representan el 56% sobre el total de registros.

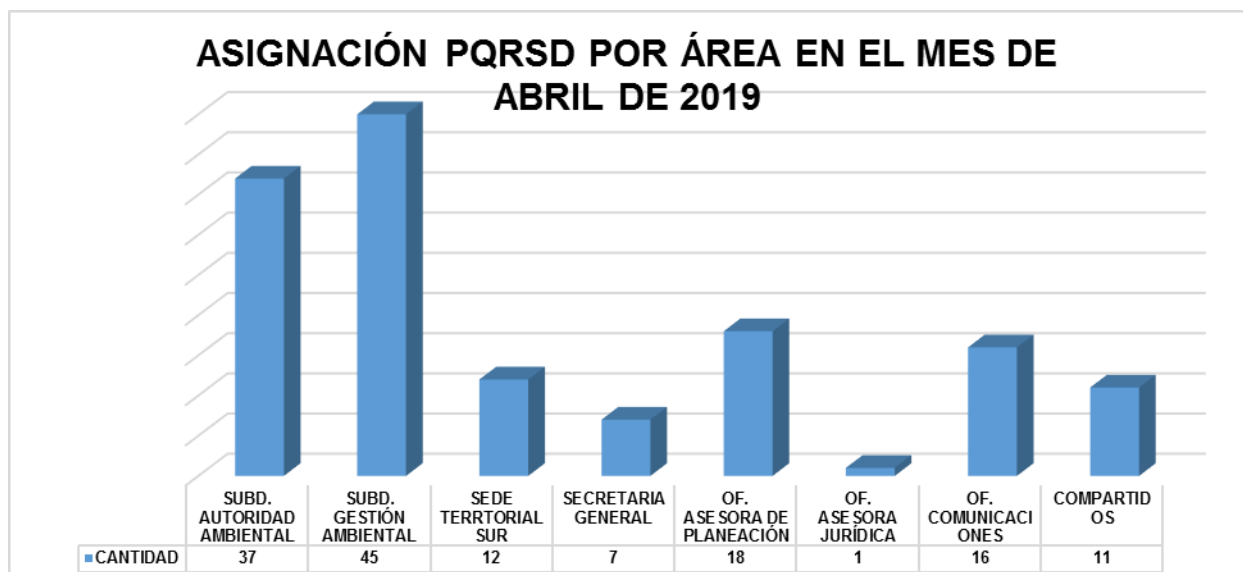
Lo manifestado en el párrafo anterior es afín con el 12% que representan los 17 registros que fueron recibidos de forma verbal, casos en los que el interesado prefirió acercarse a las instalaciones de la Corporación para interponer su PQRSD, aclarando que particularmente, este rubro está compuesto casi en su totalidad por informaciones sobre presuntas afectaciones ambientales (Quejas Ambientales).

En el mismo sentido, se percibieron 31 PQRSD interpuestos a través de los canales electrónicos, singularmente por medio de los correos electrónicos institucionales, lo que corresponde al 21% sobre la base general de registros del mes de Abril; las líneas telefónicas tuvieron gran utilidad durante el periodo, logrando la recepción de 13 PQRSD que corresponden con el 9%.

Por su lado, los medios de comunicación como Ecoguajira radio y la prensa escrita, publicaron informaciones que fueron objeto de recepción y trámite por parte de la Corporación; en este contexto, a través de Ecoguajira se recibieron 2 PQRSD al igual que a través del seguimiento a los medios de comunicación escritos se tramitaron 2 registros que conjuntamente representaron el 2% sobre la estadística.

Las PQRSD fueron tramitadas al interior de la Corporación de acuerdo con la asignación a cada área funcional como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 3



NOTA 1: La estadística no incluye los registros recibidos en la Sede Territorial Sur, desde no se logró obtener información oportuna para el presente reporte.



DATOS ESPECÍFICOS DEL INFORME

A continuación se especifican los datos respecto a la atención a las PQRSD en el siguiente orden:

1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD (Excluyendo Entes de Control).
2. PQRSD proferidas por los Entes de Control.
3. Quejas Ambientales por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

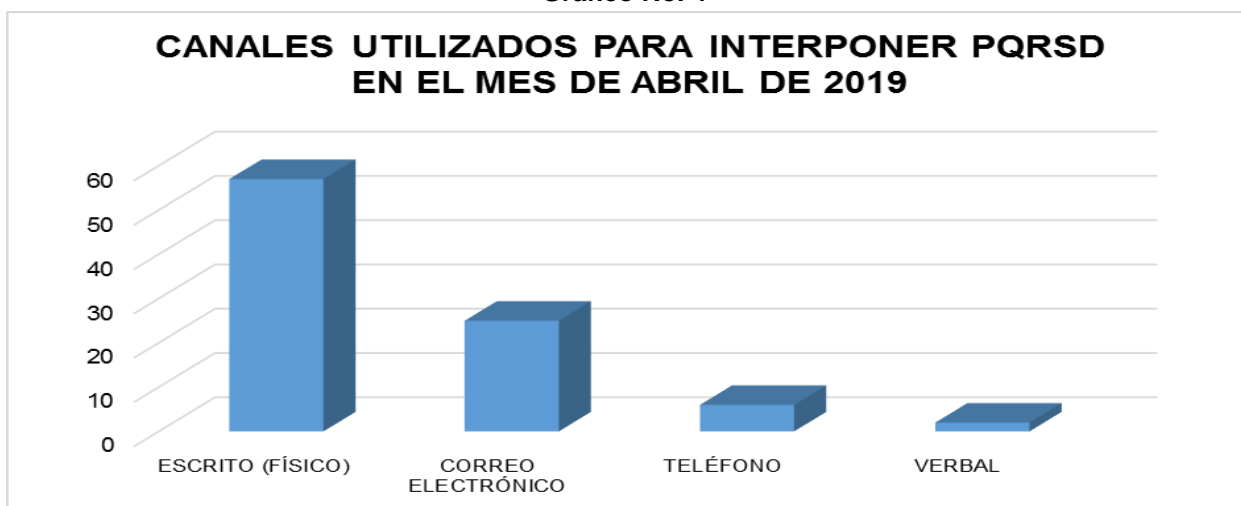
1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

Durante el mes de Abril de 2019 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó **Noventa (90)** registros PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales descritos en la tabla No. 3:

Tabla No. 3

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD
ESCRITO (FÍSICO)	57
CORREO ELECTRÓNICO	25
TELÉFONO	6
VERBAL	2
TOTAL	90

Gráfico No. 4





Se observa que la ciudadanía en general prefiere presentar sus PQRSD escritas en las instalaciones de la Corporación, lo cual se evidencia en los 57 registros físicos que representan el 63% de las PQRSD radicadas; así mismo, se presentaron 25 PQRSD a través de los correos electrónicos institucionales, los cuales corresponden al 28% sobre el universo de registros.

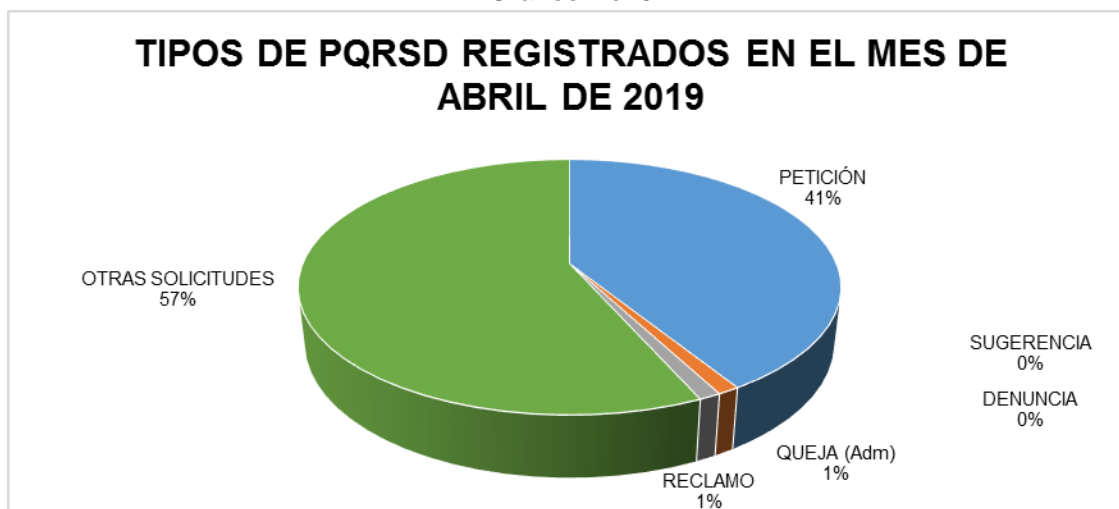
Por medio de las líneas telefónicas institucionales se recibió un total de 6 solicitudes, equivalentes al 7%, mientras que de forma verbal fueron recibidas 2 PQRSD (2%).

Los tipos de PQRSD que fueron tramitados en el mes de Abril de 2019 fueron clasificados como se muestra a continuación:

Tabla No. 4
Tipos de PQRSD en el mes de Abril de 2019

CONCEPTO	CANTIDAD
PETICIÓN	37
QUEJA (Administrativa)	1
RECLAMO	1
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
OTRAS SOLICITUDES	51
TOTAL	90

Gráfico No. 5



La tabla No. 4 y gráfico No. 5, presentan la clasificación de los registros PQRSD que fueron radicados en el mes de Abril de 2019, entre los cuales destacan las solicitudes diferentes a las Peticiones, las



cuales comprenden solicitudes de apoyos económicos, préstamo del auditorio, donación de madera para construcción de obras con fines públicos y de árboles para reforestación, soluciones para el abastecimiento de agua y la atención de emergencias relacionadas con la presencia de abejas africanas, entre otros; este rubro presenta el 57% de los registros en la Matriz de Trazabilidad a las PQRSD informado por la sede principal de la Corporación, en la cual no se refleja la gestión adelantada en la Sede Territorial Sur por cuanto esa área funcional no reportó oportunamente los datos correspondientes para efectos del presente informe.

En menor proporción, pero en un número significativo, se registró un total de 37 Peticiones de Información y/o Consultas de las materias a cargo de la Corporación, lo que en términos porcentuales equivale al 41% sobre este particular.

Finalmente, se recibió 1 reclamo ante el incumplimiento de un compromiso para dar respuesta a una PQRSD y 1 Queja Administrativa por el incumplimiento en la realización de una jornada de limpieza convocada por la Corporación (1% por cada tipo de PQRSD).

A continuación, se presenta la tabla No. 5 en la cual se ilustra la asignación interna y el tratamiento en atención a las PQRSD recibidas desde el 1 al 30 de Abril de 2018.

Tabla No. 5

ITEM	AREA	RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	PRÓXIMA A VENCER	VENCIDA	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	3	2	4	4	13
2	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	20	1	15	8	44
3	SEDE TERRITORIAL SUR	1	0	2	1	4
4	SECRETARIA GENERAL	2	0	0	0	2
5	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	7	0	0	1	8
6	OF. COMUNICACIONES	12	2	0	2	16
7	COMPARTIDOS	1	1	1	0	3
TOTAL		46	6	22	16	90

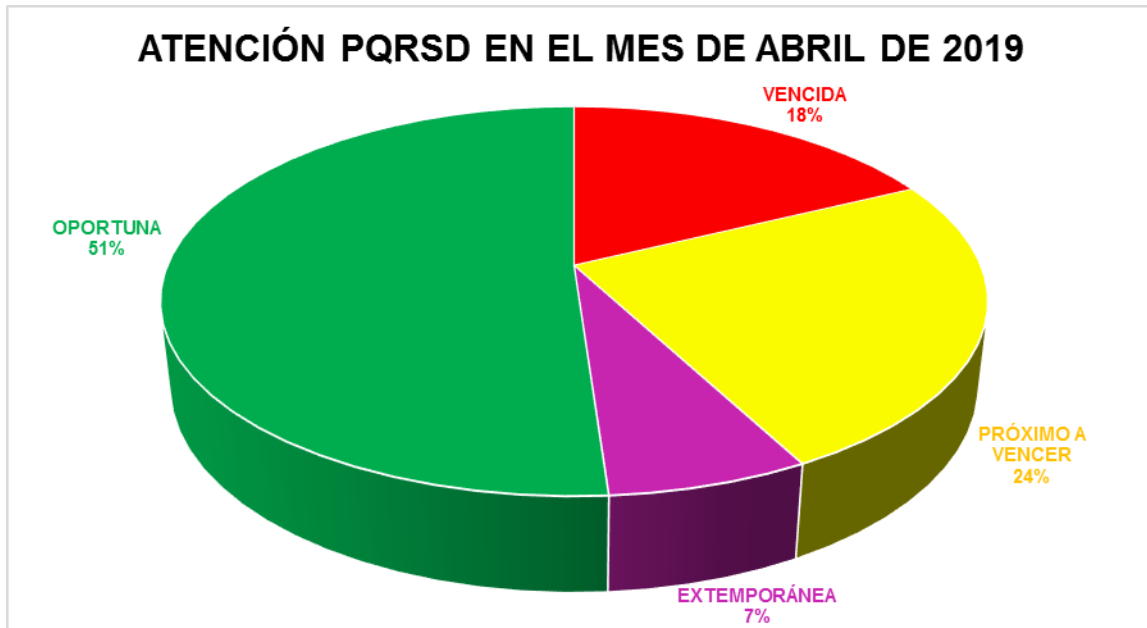
Fuente: Matriz de Trazabilidad a PQRSD Abril de 2019 (sede principal)

Se indica que del universo de PQRSD tramitadas durante el mes de Abril de 2019 se ha logrado dar respuesta a **Cincuenta y Dos (52)** registros, obteniendo una eficiencia del **76,47%**.

NOTA 2: El cálculo de la eficiencia en la atención a las PQRSD es producto de la consolidación del total de respuestas entre los registros que han vencido el término para la atención oportuna, es decir: $(52 \times 100 / 68)$.

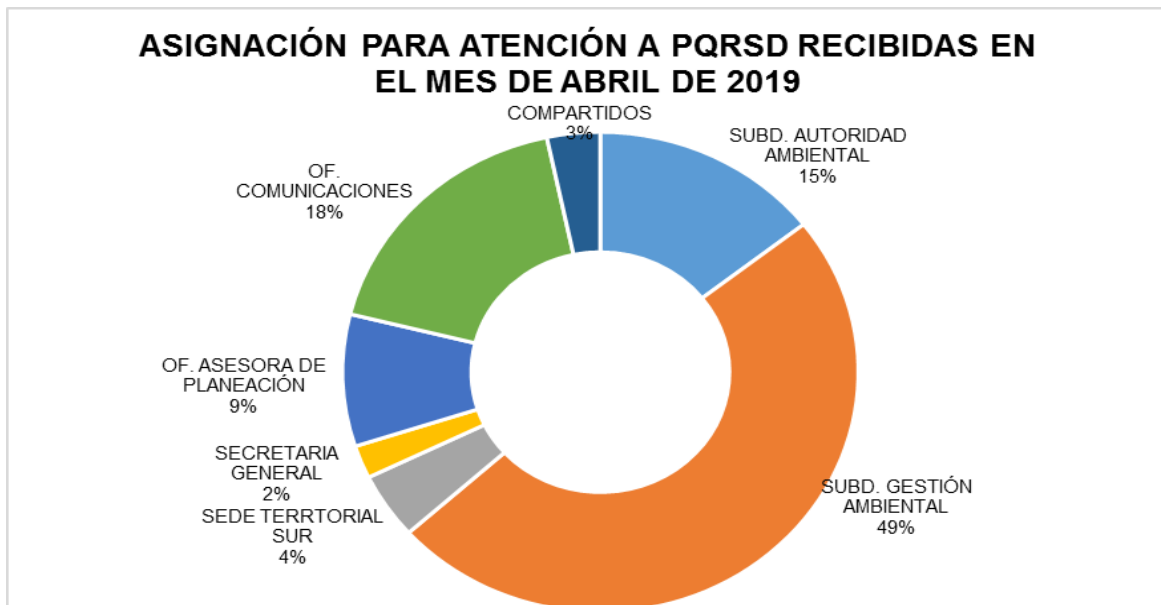
Sin embargo, si lo que se desea medir es la oportunidad en la atención, es pertinente indicar que este criterio arroja el **67,65%** en el cumplimiento del procedimiento.

Gráfico 6



De acuerdo con la asignación proferida para la atención a las PQRSD, el área que mayor número de registros obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con un total de 44 PQRSD (49%), seguida en su orden por la Oficina de Comunicaciones, la Subdirección de Autoridad Ambiental y Oficina Asesora de Planeación con el 18%, 15% y 9%, respectivamente.

Gráfico No. 7





2. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL EN EL MES DE ABRIL DE 2019

A continuación se especifican los datos más relevantes respecto al control y atención a las PQRSD interpuestas por los Entes de Control en el mes de Abril del 2019.

En este sentido, es preciso indicar que la atención a los requerimientos de los Entes de Control es coordinada desde 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 señalar que los datos sobre esta atención fueron fielmente tomados de la matriz de trazabilidad del mes de Abril de 2019 suministrada por esa dependencia.

Bajo este contexto, es importante indicar que durante el mes de Abril de 2019 la Corporación registró un total de **Veintisiete (27) PQRSD** interpuestas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, el Departamento Nacional de Planeación y la Defensoría del Pueblo; así mismo, se destaca el total de PQRSD proferido por este tipo de clientes externos correspondieron a peticiones de información, entre las cuales, por el contexto de inmediatez, sobresalen siete (7) registros proferidos por la Contraloría General de la República en el marco del proceso auditor que adelanta al interior de la Corporación.

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

Tabla No. 6

ITEM	ENTE DE CONTROL	RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	PRÓXIMA A VENCER	VENCIDA	
1	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	6	2	1	3	12
2	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	4	5	0	1	10
3	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	1	0	0	0	1
4	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	1	0	0	2	3
5	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1	0	0	0	1
TOTAL		13	7	1	6	27

Gráfico No. 8



En la tabla 6 y gráfico No. 8, se puede apreciar que de los 27 requerimientos proferidos por los Entes de Control en el mes de Abril, a la fecha de corte (10 de Mayo de 2019) se dio respuesta a **20 registros** equivalentes al **76,92% de efectividad en la atención**, lo cual resulta luego de consolidar el total de respuestas entre los registros que han vencido el término para la atención oportuna, es decir: $(20 \times 100 / 26)$.

No obstante, si lo que se desea medir es la oportunidad en la atención, es preciso señalar que sólo se cumplió con el **50%** sobre este particular.

Concretamente, la tabla No. 6 muestra a la fecha de corte existen 6 registros vencidos y 1 próximo a vencer; tales registros PQRSD son los que se relacionan en la tabla No. 7.

Tabla No. 7

No.	ENTE DE CONTROL	FUNCONARIO QUE INTERPONE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	ALERTA / ESTADO
1	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	MONICA ISABEL POSSO DEL CASTILLO	SOLICITUD DE PRUEBAS DOCUMENTALES DEL EXPEDIENTE PACS-318-17	ENT-2400	04/04/2019	29/04/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
2	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	GLORIA ESTELLA BELTRAN ROMERO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PREVENTIVA IUS-E-646313	ENT-2407	05/04/2019	12/04/2019	SECRETARÍA GENERAL (FINANCIERA)	Vencido

3	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	DIEGO SALBERTO OSPINA GUZMAN	DERECHO DE PETICION - AUDITORIA DE DESEMPEÑO AL PROGRAMA DE CONCESIONES VIALES 4G-CIRCULAR 2019EE0041474	ENT-2528	10/04/2019	26/04/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
4	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	SOLICITUD DE INFORME COMITÉ INTERINSTITUCIONAL DE FLORA Y FAUNA.	ENT-2655	15/04/2019	02/05/2019	COMPARTIDO (SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL - SUBD. GESTION AMBIENTAL)	Vencido
5	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	MONICA ISABEL POSSO DEL CASTILLO	REQUERIMIENTO DE EXPLICACIONES, PAP-387-19 20194460229861	ENT-2862	24/04/2019	02/05/2019	COMPARTIDO (SECRETARIA GENERAL - PLANEACION)	Vencido
6	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	SOLICITUD DE INFORME DE CUMPLIMIENTO DE FALLO DE ACCIÓN POPULAR	ENT-2773	22/04/2019	23/04/2019	TERRITORIAL DEL SUR	Vencido
7	PROCURADURIA 91 JUDICIAL ADMINISTRATIVA	EDWIN JOSE LOPEZ FUENTES	REF: INCISO SEGUNDO ARTICULO 8 LEY 393/97 Y ARTICULO 146 DE LA LEY 1437 DE 2011	ENT-2757	17/04/2019	13/05/2019	COMPARTIDO (SECRETARIA GENERAL - PLANEACION - SISTEMAS)	Próximo a vencer

NOTA 3: La información de los requerimientos de los Entes de Control se puede detallar en el Anexo 1.

Así mismo, el grafico No. 8 muestra que 44% de los registros corresponden a requerimientos de la Procuraduría General de la Nación, el 37% fueron requerimientos de la Contraloría General de la República, el 11% fue emitido por el Departamento Nacional de Planeación, mientras que en el mismo nivel de frecuencia, con un 4% para cada organismos, se encuentran la Fiscalía General de la Nación y la Defensoría del Pueblo.

Seguido se presenta información específica de acuerdo con la dinámica en la distribución interna de las PQRSD proferidas por los Órganos de Control y el trámite surtido por parte de cada área asignada, lo cual permitió establecer el nivel de carga asignada y cumplimiento específico en cada sección de la Corporación:

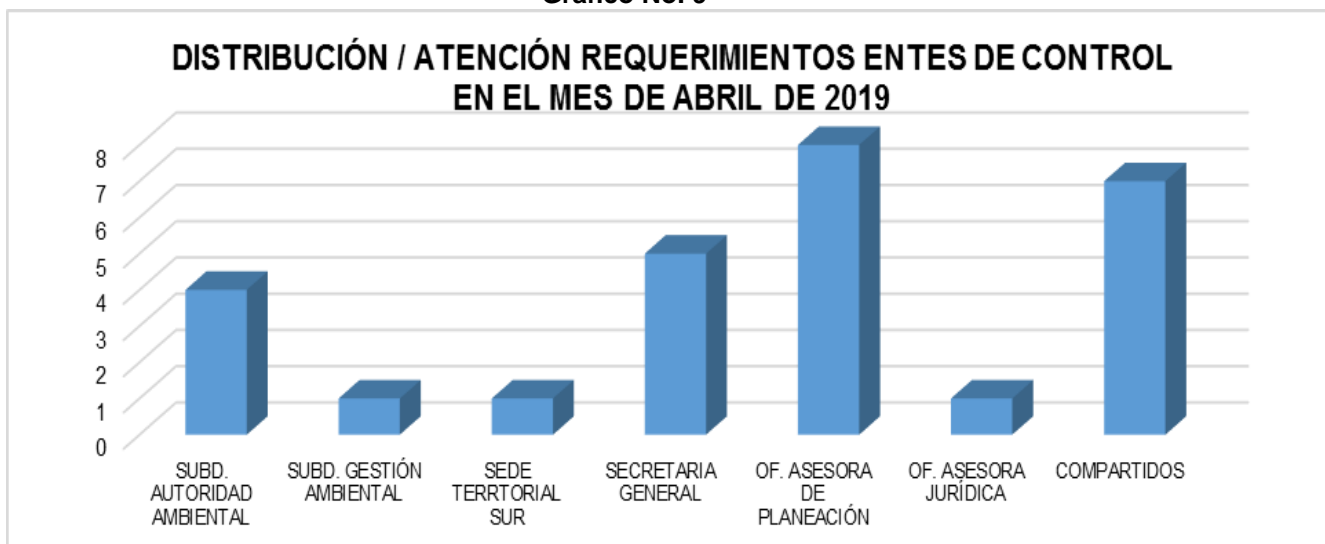
La tabla 8 y gráfica 9 permiten evidenciar que el 25,93% de los registros son "**Compartidos**", lo cual es un dato significativo de registros que involucran la atención conjunta de dos o más áreas de la Corporación.



Tabla No. 8
Asignación PQRSD de los Entes de Control – Abril 2019

ITEM	AREA	RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	PRÓXIMA A VENCER	VENCIDA	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	2	0	0	2	4
2	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	1	0	0	0	1
3	SEDE TERRITORIAL SUR	0	0	0	1	1
4	SECRETARIA GENERAL	2	2	0	1	5
5	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	6	2	0	0	8
6	OF. ASESORA JURÍDICA	0	1	0	0	1
7	COMPARTIDOS	2	2	1	2	7
TOTAL		13	7	1	6	27

Gráfico No. 9



En lo relacionado con Entes de Control es preciso indicar que el área que mayor número de asignaciones recibió fue la Oficina Asesora de Planeación con el 29,63% sobre el total de requerimientos registrados en el periodo; seguido esta Secretaría General con el 18,52% y la Subdirección de Autoridad Ambiental con el 14,81%.

Finalmente es importante informar que los canales de información utilizados por los Entes de Control para interponer sus requerimientos fueron en su orden: Las instalaciones de la Corporación a través de la radicación física de 22 PQRSD que representan el 81,48% y el Correo Electrónico con 5 requerimientos que corresponden al 18,52%.

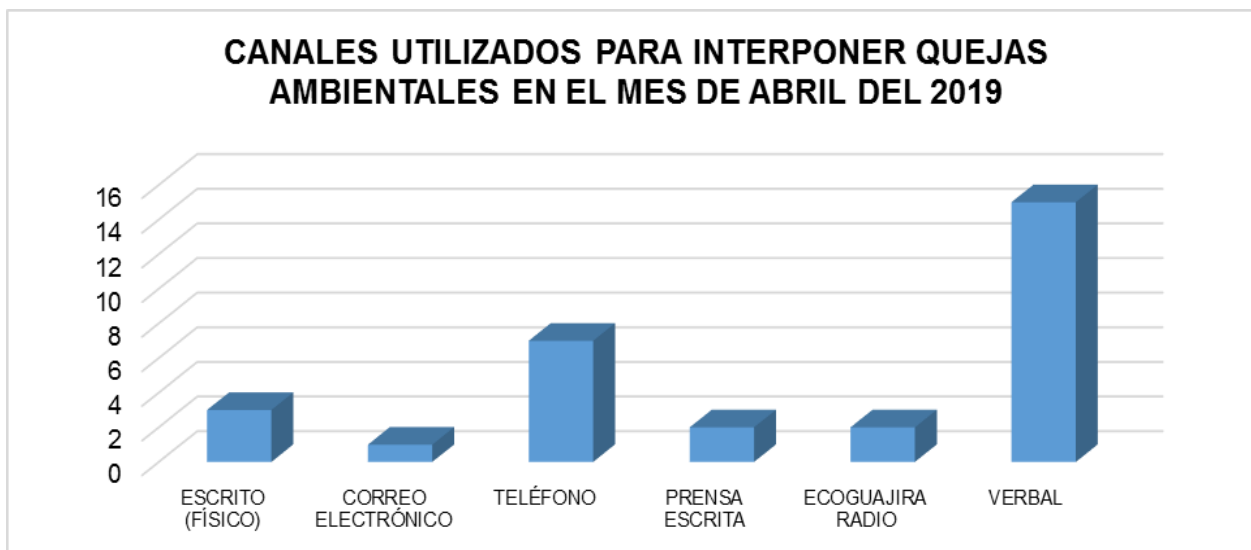
3. QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES DE ABRIL DE 2019

En lo concerniente al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, es preciso indicar que en el mes de Abril del 2019 la Corporación registró un total **Treinta (30)** 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. 9

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD
ESCRITO (FÍSICO)	3
CORREO ELECTRÓNICO	1
TELÉFONO	7
PRENSA ESCRITA	2
ECOGUAJIRA RADIO	2
VERBAL	15
TOTAL	30

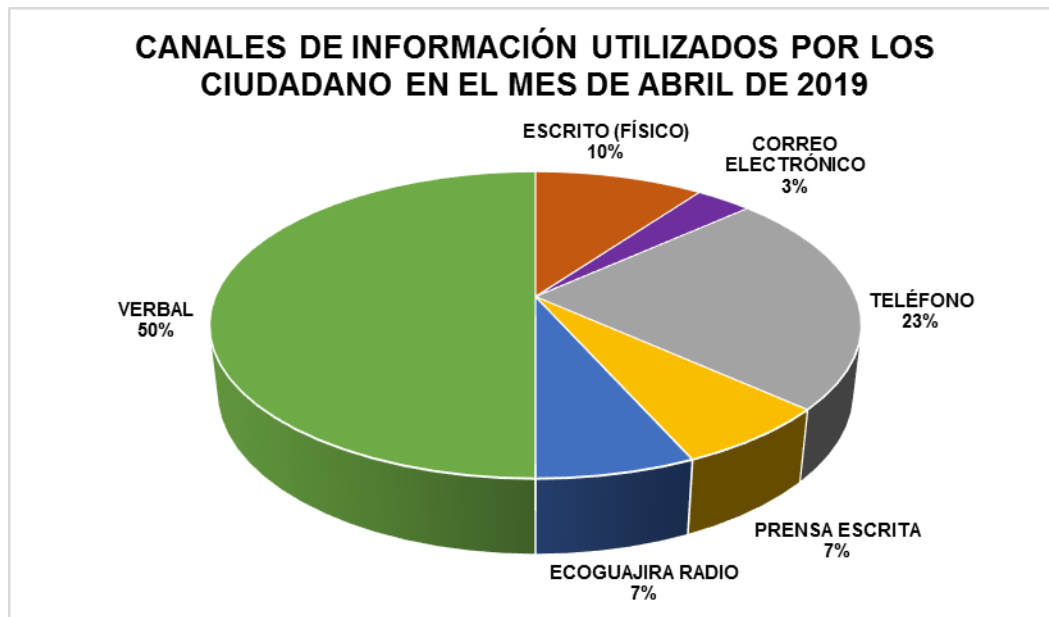
Gráfico No. 10



La tabla No. 9 y gráfico No. 10, respectivamente, muestran que los canales de información utilizados por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales en el mes de Abril del 2019 fueron en orden descendiente:

1. Verbales: 50%
2. Teléfono: 23%
3. Escrito – Físico: 10%
4. Ecoguajira: 7%
5. Prensa Escrita: 7%
6. Correo Electrónico: 3%

Gráfico No. 11



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

Tabla No. 10
Tipos de Afectaciones registrados en el mes de Abril de 2019

ITEM	AFECTACIONES AMBIENTALES	CANTIDAD
1	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	7
2	FAUNA SILVESTRE	3
3	OCUPACIÓN DE CAUCE / USO DEL RECURSO HÍDRICO	6
4	INCENDIO FORESTAL	5
5	RESIDUOS SÓLIDOS	4
6	MINERÍA	1
7	PRIVATIZACIÓN DE PLAYAS	1
8	VERTIMIENTOS	3
TOTAL		30

Gráfico No. 12
Tipos de Afecación Ambiental – Abril de 2019

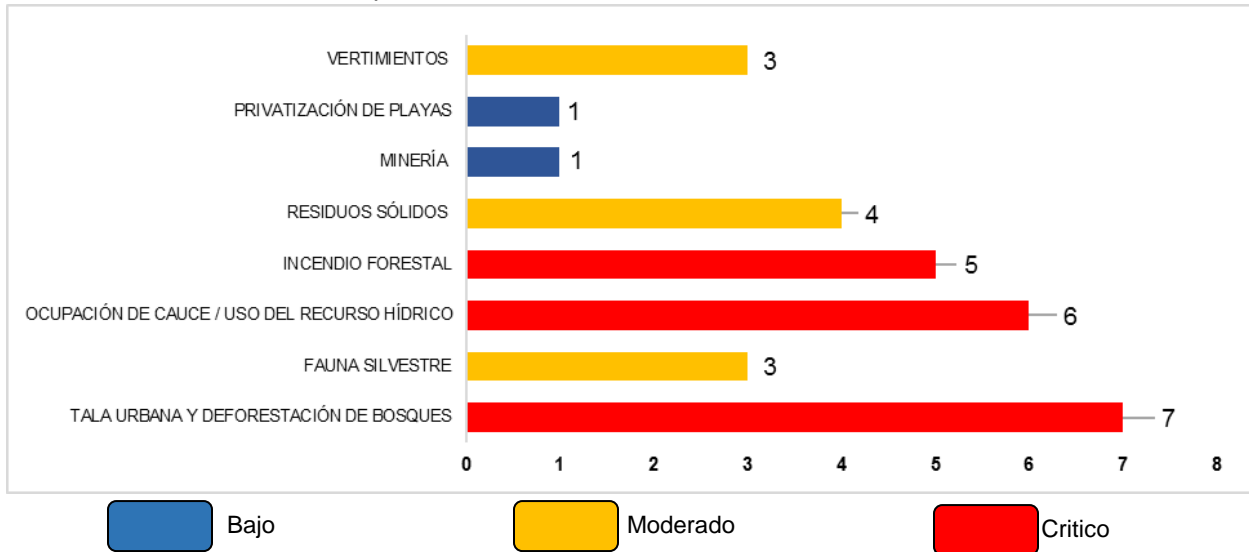
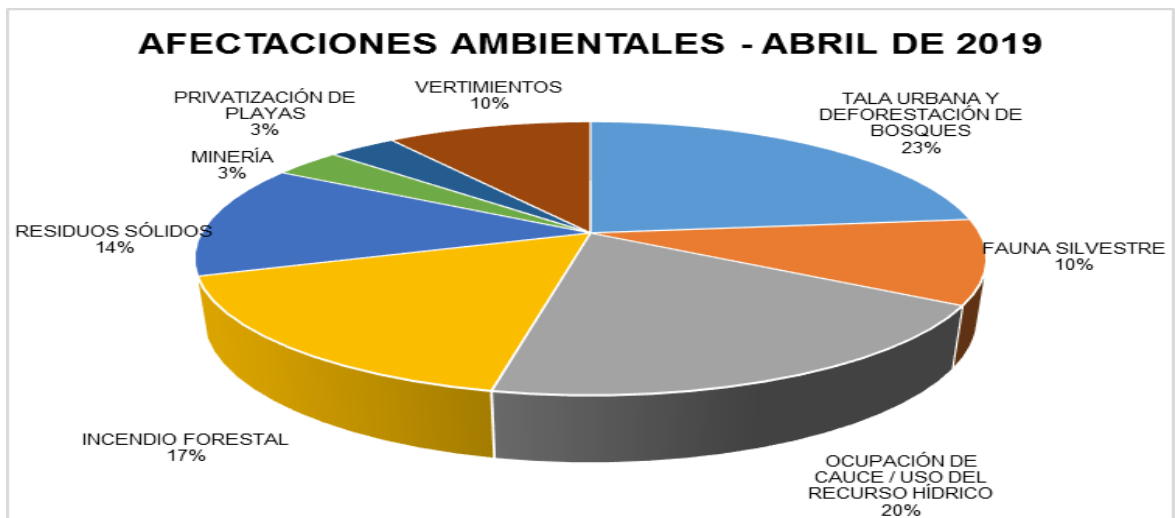


Gráfico No. 13



Como se aprecia en los gráficos No. 12 y 13, las afectaciones más recurrentes durante el mes de Abril de 2019, son la Tala Urbana y Deforestación de Bosques con 7 casos reportados, equivalentes al 23%, seguido muy de cerca por los problemas asociados al uso del recurso hídrico con 6 casos que corresponden al 20% y 5 reportes de incendios forestales coherentes con el 17% sobre el universo de quejas registradas en este periodo; estas afectaciones están directamente relacionadas con la pérdida de la biodiversidad en los nacedores y laderas de las cuencas hídricas en el departamento, por lo que es necesario emprender acciones contundentes para mejorar las condiciones ambientales y prevenir la reiteración de estas afectaciones a los recursos naturales.

Tabla No. 11

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	INCENDIOS FORESTALES	VERTIMIENTOS	PRIVATIZACIÓN DE ZONAS DE PLAYAS	
BARRANCAS	1	-	-	-	-	-	-	-	1
DIBULLA	-	-	1	2	-	2	-	1	6
DISTRACCIÓN	1	-	-	-	-	-	1	-	2
HATONUEVO	1	-	-	-	-	-	-	-	1
MAICAO	-	-	1	-	-	-	-	-	1
MANAURE	-	-	1	-	1	-	-	-	2
RIOHACHA	3	3	-	2	-	2	1	-	11
SAN JUAN DEL CESAR	-	-	-	2	-	1	-	-	3
URIBIA	-	-	1	-	-	-	1	-	2
URUMITA	1	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	7	3	4	6	1	5	3	1	30

Los municipios que mayores afectaciones ambientales registraron en el mes de Abril de 2019 fueron Riohacha y Dibulla; no obstante, esta información no contempla los registros recibidos en la Sede Territorial Sur, por cuanto no se logró conocer el reporte de la gestión adelantada desde esa unidad de la Corporación.

De otro lado, en lo que va de la vigencia 2019, la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de esta Corporación no ha logrado obtener información oficial respecto a la atención de la gran mayoría de Quejas Ambientales recibidas a la fecha de corte (30 de Abril de 2019), las cuales totalizan **Ciento Un (101)** reportes de presuntas afectaciones a los recursos naturales y el medio ambiente.

Las anteriores particularidades ocurren por debilidad en el flujo de la información desde la Subdirección de Autoridad Ambiental y Sede Territorial Sur; las fallas en las plataformas tecnológicas que utiliza la Corporación para el procesamiento de datos no son integrales y evidencian una debilidad que afecta el componente de comunicación e información en el Sistema Integrado de Gestión adoptado por la Entidad.



CONCLUSIONES

Una vez realizadas las acciones de seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas el mes de Abril del 2019, se puede concluir lo siguiente:

- A pesar de compromiso verbal adquirido con la Secretaria Ejecutiva de la Dirección Territorial en visita realizada el 29 de Abril de 2019 a la Sede Territorial Sur de la Corporación, no se conoció reporte de información de la gestión adelantada en esta materia por parte de esa unidad administrativa; a partir de la señalada fecha, el reporte debió ser enviado los día viernes de cada semana, no obstante, no se han venido realizando y a pesar de las llamadas telefónicas y correos electrónicos donde se solicita envió de la gestión, no se ha obtenido una respuesta positiva en este sentido.

Bajo este contexto, 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.

- La Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano no ha logrado obtener información oficial respecto a la atención de la gran mayoría de Quejas Ambientales recibidas a 30 de Abril de 2019, las cuales totalizan **Ciento Un (101)** reportes de presuntas afectaciones a los recursos naturales y el medio ambiente.
- El Sistema Integrado para Comunicaciones Oficiales – SICO funciona con un enlace de contingencia; dadas las fallas e intermitencias en este servicio, la herramienta no permite la consulta de gran parte de la información.
- Referente al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, es importante señalar que durante este periodo se recibieron 117 registros que incluyen los 27 requerimientos proferidos por los Entes de Control (23%) y las 90 PQRSD interpuestas por la ciudadanía en general (77%), donde se cumplió con la atención al 76,47% de los registros recibidos durante el mes de Abril de 2019, pero oportunidad en la respuesta sólo fue del 67,65%.
- Las peticiones de información durante este periodo estuvieron en el orden del 43%, mientras que las Quejas Ambientales representa el 20% de los registros; así mismo, el canal de comunicación preferido para interponer PQRSD es allegando documentación física hasta las instalaciones de la Corporación con el 56%, seguido por el correo electrónico con el 21% sobre el total de registros. Por su parte, las Quejas Ambientales fueron habitualmente interpuestas de manera verbal, aportando al 12% en la utilizad de este canal de información.
- En lo que al Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales se refiere, es necesario señalar que para el periodo se recibieron 30 reportes de afectaciones a los recursos naturales, donde la Tala Urbana y Deforestación de Bosques con 7 casos reportados, equivalentes al 23%, seguido



muy de cerca por los problemas asociados al uso del recurso hídrico con 6 casos que corresponden al 20% y 5 reportes de incendios forestales coherentes con el 17% sobre el universo de quejas registradas en este periodo; estas afectaciones están directamente relacionadas con la pérdida de la biodiversidad en los nacederos y laderas de las cuencas hídricas en el departamento.

- Los municipios con mayor número de afectaciones son Riohacha y Dibulla.

RECOMENDACIONES

- Realizar las gestiones para que a través del grupo de sistemas de la Corporación se desarrolle una herramienta que permita garantizar el flujo de la información en materia de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, en el sentido que la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano pueda tener acceso en tiempo real de las actuaciones que se realizan en las diferentes áreas y sedes de la Corporación.
- 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 Abril de 2019 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.
- Focalizar las afectaciones más recurrentes y desarrollar acciones para prevenir su reiterada ocurrencia como lo es el caso de la tala de árboles, ocupación de cauce e incendios forestales.

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