



**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
Mayo de 2019



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

PERIODO: Mayo 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 Mayo 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 interpuestas ante la entidad y presentar el informe respectivo a la Alta Dirección; sin embargo, la responsabilidad de la respuesta a cada PQRSD 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 Mayo 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 consolidada de la gestión PQRSD en las diferentes sedes de la Corporación durante el mes de Mayo de 2019; en este sentido, se informará el tratamiento a las 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 de información al servicio de la ciudadanía, 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 atención a las PQRSD y 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 - SIG.

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 Mayo 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 Mayo 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
Líneas Telefónicas	<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	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:

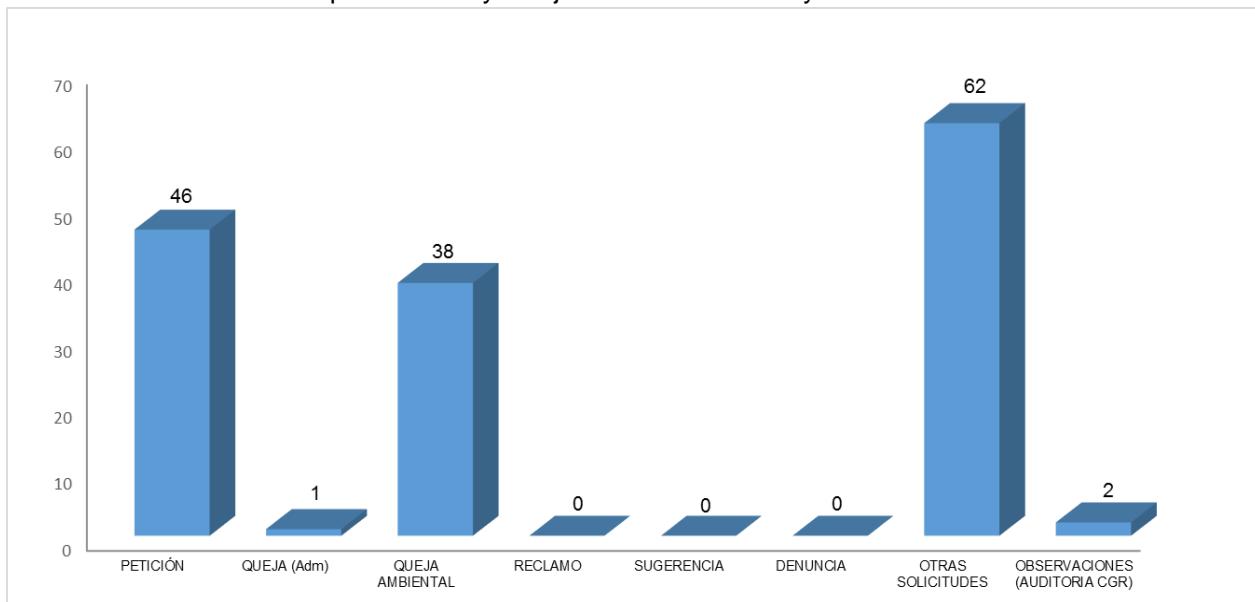
En el mes de Mayo de 2019, la Corporación logró la recepción de 149 registros PQRSD distribuidos entre requerimientos de Entes de Control, Quejas Ambientales y necesidades de información y/o apoyo proferidos por la comunidad en general.

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

Tabla 1
Información General - Tipos de PQRSD

CONCEPTO	CANTIDAD
PETICIÓN	46
QUEJA (Administrativa)	1
QUEJA AMBIENTAL	38
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
OTRAS SOLICITUDES	62
OBSERVACIONES (AUDITORIA CGR)	2
TOTAL	149

Gráfico 1
Tipos PQRSD y Quejas Ambientales - Mayo del 2019



Como se aprecia en el gráfico 1, el mayor número de registros PQRSD corresponde a diversas solicitudes con un 42% sobre el total de registros, que incluyen: 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, entre otros. Seguido, figuran las Peticiones de Información y/o consultas de las materias a cargo de la Corporación con el 31%, las Quejas Ambientales que representan el 25%, las Quejas Administrativas representan el 1% al igual que las Observaciones presentadas por la Contraloría General de la Nación en el marco de la Auditoría Regular que adelanta para la vigencia 2018.

Finalmente es preciso indicar que durante el mes de Mayo de 2019 no se recibió Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

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

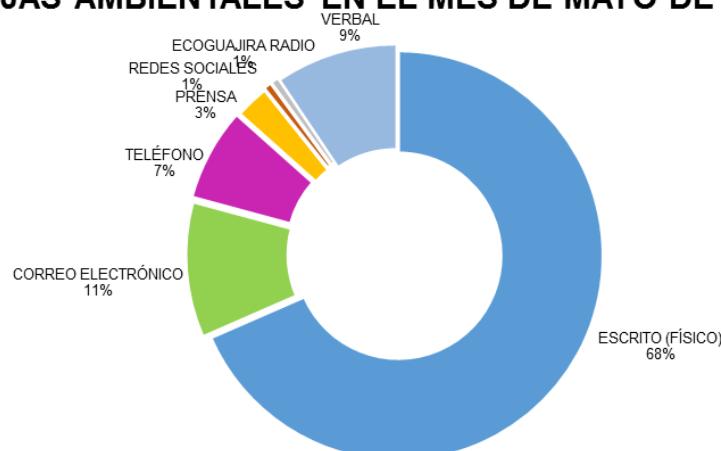
Tabla No. 2

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

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD
ESCRITO (FÍSICO)	102
CORREO ELECTRÓNICO	16
TELÉFONO	11
PRENSA	4
REDES SOCIALES	1
ECOGUAJIRA RADIO	1
VERBAL	14
TOTAL	149

Gráfico 2

CANALES UTILIZADOS PARA INTERPONER PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES DE MAYO DE 2019

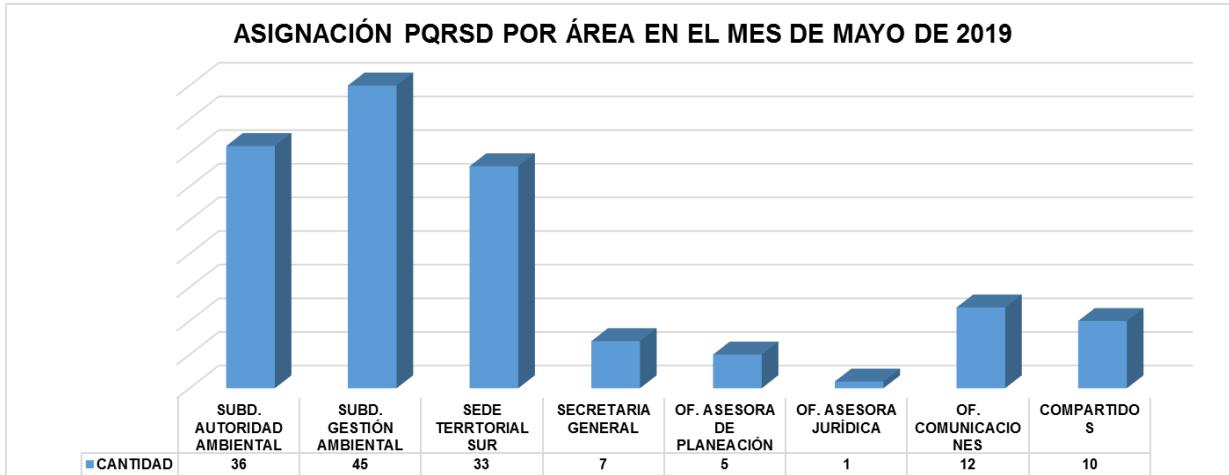


Como se aprecia en la tabla y gráfico No. 2, respectivamente, el canal que mayormente frecuentan los grupos de interés al momento de interponer PQRSD y Quejas Ambientales es a través de la Ventanilla Única y/o Recepción ubicada en las instalaciones de cada sede de la Corporación, donde fueron allegados 102 documentos escritos que representan el 68% sobre el total de registros.

Igualmente se informa que el 11% de las PQRSD se recibió a través del Correo Electrónico, el 9% fue interpuesto de forma Verbal, el 7% a través de las líneas telefónicas (incluido el WhatsApp), el 3% por medio de la Prensa y finalmente se logró la recepción del 1% de los registros por medio de las redes sociales y en igual cantidad a través del programa radial Ecoguajira.

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



DATOS ESPECÍFICOS:

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

1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
 - 1.1. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.
2. Quejas Ambientales por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

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

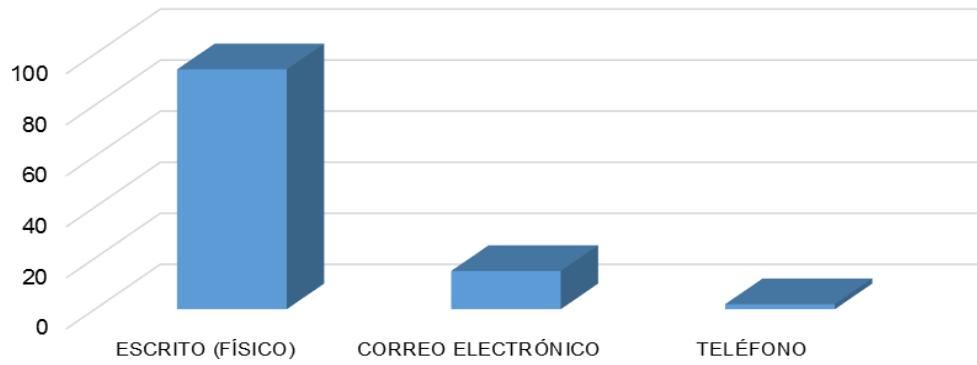
Durante el mes de Mayo de 2019 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y tramitó **Ciento Once (111)** registros PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales descritos en la tabla No. 3:

Tabla No. 3

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD
ESCRITO (FÍSICO)	94
CORREO ELECTRÓNICO	15
TELÉFONO	2
TOTAL	111

Gráfico No. 4

CANALES UTILIZADOS PARA INTERPONER PQRSD EN EL MES DE MAYO DE 2019



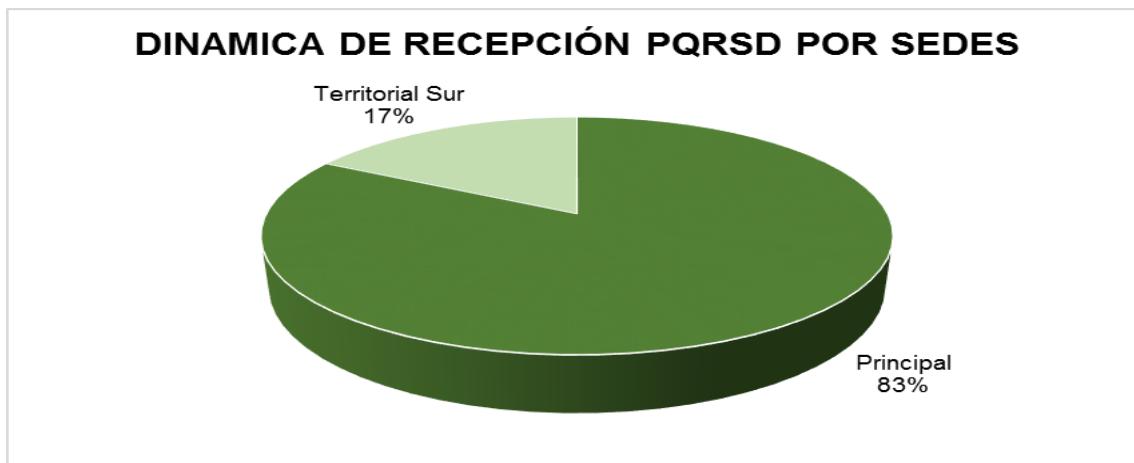
Se observa que la ciudadanía en general prefiere presentar sus PQRSD escritas en las instalaciones de la Corporación, lo cual se evidencia con los 94 registros físicos que representan el 85% de las PQRSD radicadas durante el periodo; así mismo, se presentaron 15 PQRSD a través de los correos electrónicos institucionales, los cuales corresponden al 13%, y un total de 2 solicitudes por medio de las líneas telefónicas, equivalentes al 2% sobre el universo de registros en el mes de Mayo de 2019.

A continuación se presenta una estadística respecto al flujo de información que es radicada en cada sede de la Corporación y los registros que son asignados por las competencias y jurisdicción correspondientes para la atención:

Tabla No. 4

RECEPCIÓN DE PQRSD			
SEDE	RECIBIDAS DIRECTAMENTE	ASIGNADAS DESDE OTRA SEDE	TOTAL
Principal	92	-	92
Territorial Sur	17	2	19
TOTAL	109	2	111

Gráfico No. 5



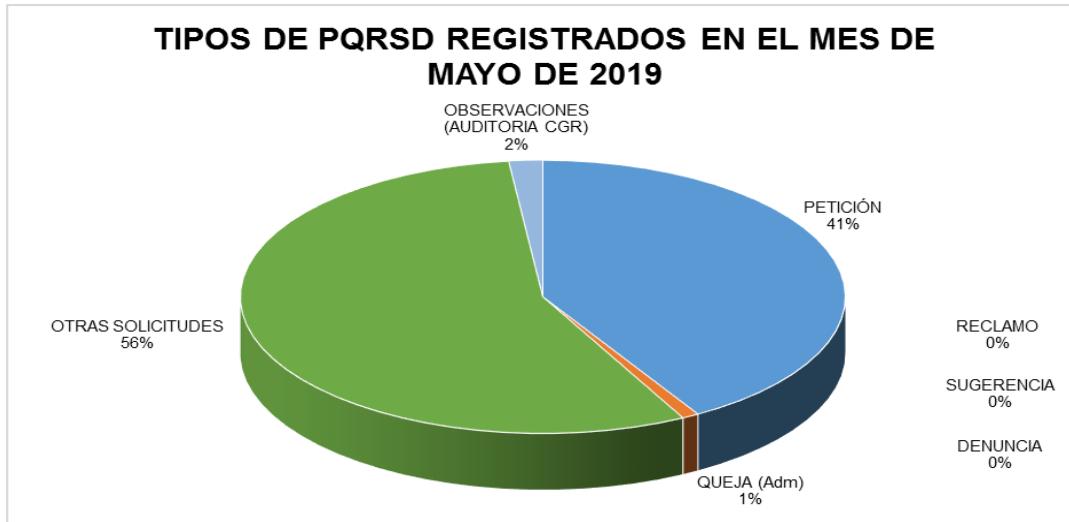
Se aprecia que la sede principal es quien recibe el mayor número de informaciones a través de los diferentes canales de información con el 83%, mientras que la sede territorial sur recepcionó el 17% de las PQRSD cifra dentro de la cual están las asignaciones proferidas desde la sede principal.

Por otro lado, los tipos de PQRSD que fueron tramitados en el mes de Mayo de 2019 fueron clasificados como se muestra a continuación:

Tabla No. 5
Tipos de PQRSD en el mes de Mayo de 2019

CONCEPTO	CANTIDAD
PETICIÓN	46
QUEJA (Administrativa)	1
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
OTRAS SOLICITUDES	62
OBSERVACIONES (AUDITORIA CGR)	2
TOTAL	111

Gráfico No. 6



La tabla No. 5 y gráfico No. 6, presentan la clasificación de los registros PQRSD que fueron radicados en el mes de Mayo 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, cuyo rubro representa el 56% de los registros en la Matriz de Trazabilidad a las PQRSD.

En menor proporción, pero en un número significativo, se registró un total de 46 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 Queja Administrativa por la presunta negación de la Corporación ante solicitud de verificación de árboles sembrados en Cañaverales en el marco del contrato 0093 de 2017.

A continuación, se presenta la tabla No. 6 en la cual se ilustra la asignación interna y el tratamiento en atención a las PQRSD recibidas desde el 1 al 31 de Mayo de 2019.

Tabla No. 6

ITEM	AREA	RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	PRÓXIMO A VENCER	VENCIDA	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	4	1	6	2	13
2	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	16	3	7	17	43
3	SEDE TERRITORIAL SUR	5	1	5	9	20

4	SECRETARIA GENERAL	6	-	-	1	7
5	OF. ASESORA JURIDICA	-	-	1	-	1
6	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	4	-	1	-	5
7	OF. COMUNICACIONES	10	1	1	-	12
8	REGISTROS COMPARTIDOS	5	1	3	1	10
TOTAL		50	7	24	30	111

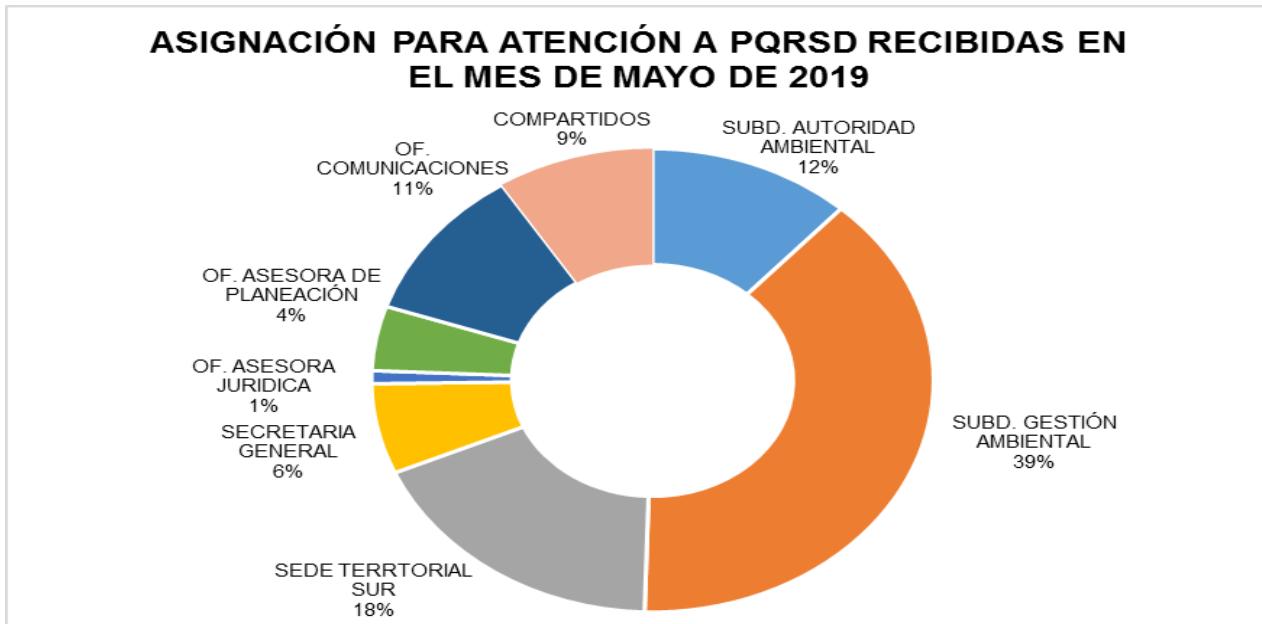
Fuente: Matriz de Trazabilidad a PQRSD Mayo de 2019 (Incluye Requerimientos de Entes de Control)

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 43 PQRSD (39%), seguida en su orden por la Sede Territorial Sur con 20 registros equivalentes al 18%, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 13 PQRSD coherentes con el 12% y la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano recibió la asignación directa de 12 registros que representan el 11% sobre el universo de PQRSD del mes de Mayo de 2019.

En el mismo sentido, Secretaría General recibió la asignación de 7 PQRSD, a la Oficina Asesora de Planeación le fueron remitidos 5 y la oficina Asesora Jurídica recibió una PQRSD asignada directamente, lo que respectivamente equivale al 6%, 4% y 1%.

Así mismo, durante el periodo fueron remitidos 10 PQRSD que involucraron la atención conjunta de todas las áreas funcionales de la Corporación, lo que se corresponde al 9% sobre el universo de PQRSD interpuestos durante el mes de Mayo de 2019 como se puede visualizar en el anexo 1 – Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD y en gráfico No. 7 descrito a continuación.

Gráfico No. 7



Se indica que del universo de PQRSD tramitadas durante el mes de Mayo de 2019 se ha logrado dar respuesta a **Cincuenta y Siete (57)** registros, obteniendo una eficiencia del **65,52%**.

NOTA 1: 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: $(57 \times 100 / 87)$.

Sin embargo, si lo que se desea medir es la oportunidad en la atención, es pertinente indicar que este criterio arroja el **57,47%** en el cumplimiento del procedimiento.

No obstante a lo anterior, la matriz de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD evidenció que a 31 de Mayo de 2019 la Corporación presentó 45% de oportunidad en la atención a las PQRSD y 6% de extemporaneidad en las respuestas; igualmente representó 27% de registros vencidos y 22% de registros que aun cursan su trámite de atención dentro de los términos legales – Próximos a Vencer* - como se muestra en el gráfico No. 8.

Gráfico 8



*Diferencia entre el cálculo operacional del indicador, donde sólo se tiene en cuenta los registros cuyo término de atención oportuna finalizó a la fecha de la medición.



1.1. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL EN EL MES DE MAYO DE 2019.

A continuación se especifican los datos más relevantes respecto a la atención a las PQRSD interpuestas por los Entes de Control en el mes de Mayo 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 tomados de la matriz de trazabilidad del mes de Mayo de 2019 suministrada por esa dependencia y cruzados con las informaciones aportadas por a sede Territorial, Matrices bajo custodia de la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano y SICO, permitiendo determinar lo siguiente:

Durante el mes de Mayo de 2019 la Corporación registró un total de **Veintiún (21) Requerimientos** proferidos 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 Congreso de la República; 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, están Once (11) registros proferidos por la Procuraduría General de la Nación, Cinco (5) solicitudes presentadas por la Contraloría General de la República, Tres (3) requerimientos interpuestos por la Fiscalía General de la Nación, Una (1) solicitud del Departamento Nacional de Planeación y Una (1) PQRSD por parte del Congreso de la República.

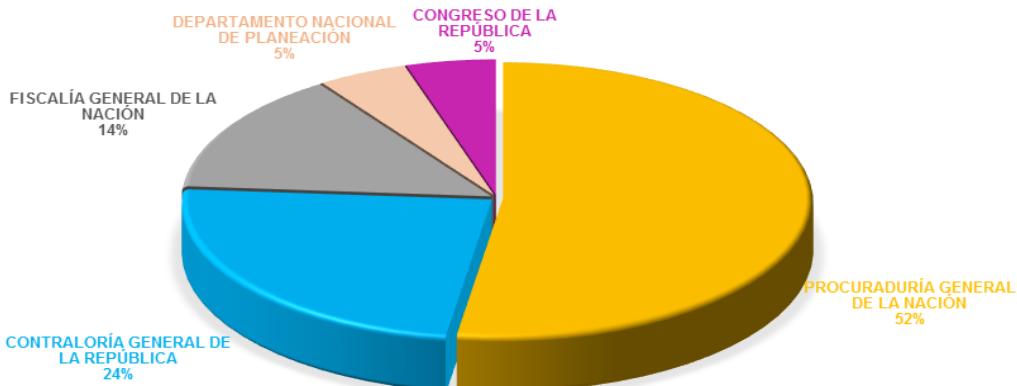
A continuación se ilustra la atención a las PQRSD proferidos por los órganos de control durante el mes de Mayo de 2019:

Tabla No. 7

ITEM	ENTE DE CONTROL	RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	PRÓXIMO A VENCER	VENCIDA	
1	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	7	-	3	1	11
2	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	2	2	1	-	5
3	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	1	-	1	1	3
4	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	-	-	1	-	1
5	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	1	-	-	-	1
TOTAL		11	2	6	2	21

Gráfico No. 9

PQRSD PROFERIDAS POR ENTES DE CONTROL EN MAYO DEL 2019



En la tabla 7 y gráfico No. 9, se puede apreciar que de los 21 requerimientos proferidos por los Entes de Control en el mes de Mayo, a la fecha de corte (10 de Junio de 2019) se dio respuesta a **13 registros** equivalentes al **86,67% 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: $(13 \times 100 / 15)$.

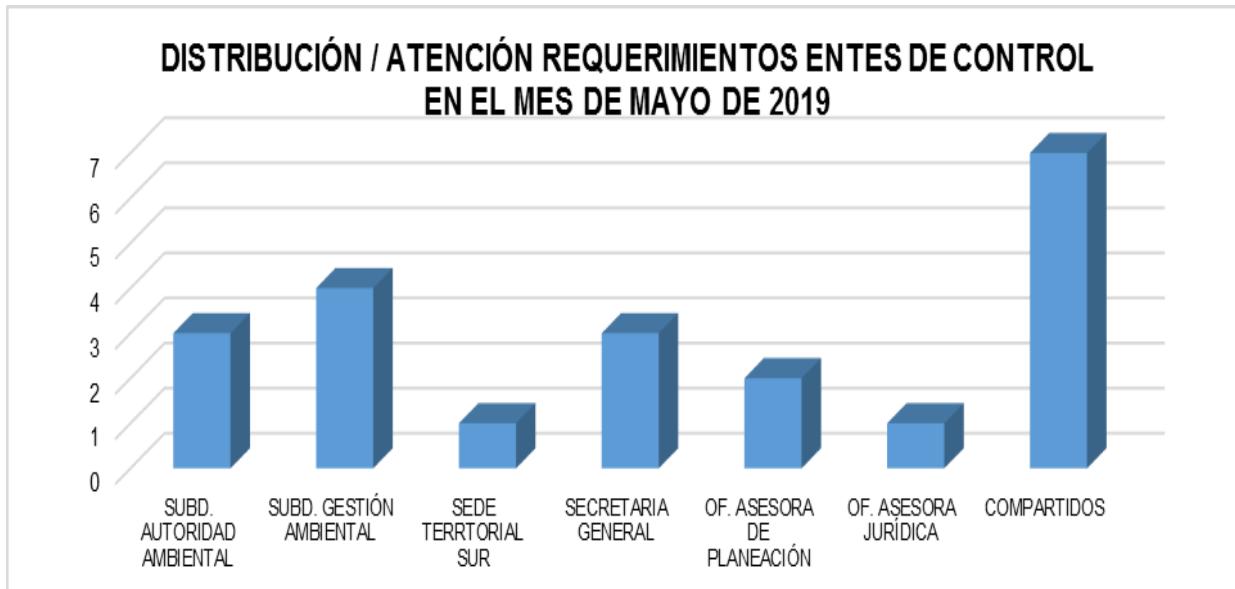
No obstante, si lo que se desea medir es la oportunidad en la atención, es preciso señalar que sólo se cumplió con el **73,34%** sobre este particular.

A continuación, se presenta información respecto a la asignación de los requerimientos de los Entes de Control presentados en el mes de Mayo de 2019 así:

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

ITEM	AREA	RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	PRÓXIMO A VENCER	VENCIDA	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	1	-	2	-	3
2	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	2	1	1	-	4
3	SEDE TERRITORIAL SUR	1	-	-	-	1
4	SECRETARIA GENERAL	2	-	-	1	3
5	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	1	-	1	-	2
6	OF. ASESORA JURÍDICA	-	-	1	-	1
7	COMPARTIDOS	4	1	1	1	7
TOTAL		11	2	6	2	21

Gráfico No. 9



En lo relacionado con Entes de Control es preciso indicar que el área que mayor número de asignaciones recibió durante el mes de Mayo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con el 19,05% sobre el universo de requerimientos del periodo, seguida por la Subdirección de Autoridad Ambiental y Secretaría General con el 14,29% por cada área; sin embargo, mayor fue el porcentaje de registros compartidos para la atención interna de varias dependencias, lo cual se evidencia en los 7 requerimientos que corresponden al 33,34% sobre el total de solicitudes de Entes de Control.

Es importante informar que todos los requerimientos presentados por los Entes de Control en el mes de Mayo fueron escritos físicos allegados a la Ventanilla Única de la sede principal.

Para terminar este segmento del informe, seguidamente se presenta una relación con los requerimientos presentados en el mes de Mayo y que a la fecha de corte no presenta atención / respuesta:

Tabla No. 9

No.	ENTE DE CONTROL	FUNCONARIO QUE INTERPONE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	ALERTA / ESTADO
1	FISCALIA GRAL DE LA NACION	JORGE LUIS DIAZ ESCUDERO	REF: 440016001081201300704. DELITO: PECULADO POR APROPIACION ART. 397 C.P.	ENT-3088	06/05/2019	20/05/2019	COMPARTIDO (OF.JURIDICA/ TESORERIA)	Vencido
2	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	WILLIAM MILLAN MONSALVE	SEGUIMIENTO PREVENTIVO RADICACION No. E-2019-273465	ENT-3405	16/05/2019	30/05/2019	SECRETARIA GENERAL	Vencido
3	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	DIEGO ALVARADO ORTIZ	VISITA PROYECTOS BPIN 20133218000032 Y 20133218000014	ENT-3440	17/05/2019	-	COMPARTIDO (SEDE TERRITORIAL - SUBDIRECCION)	Próximo a vencer

							DE GESTION AMBIENTAL)	
4	FISCALIA GRAL DE LA NACION	JORGE LUIS DIAZ ESCUDERO	REF: 440016001081201300704. DELITO: PECULADO POR APROPIACION ART. 397 C.P.	ENT-3625	24/05/2019	10/06/2019	JURIIDICA	Próximo a vencer
5	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	MARIA DEL CARMEN LOPEZ	VISITA DE EVALUACION PROYECTOS BPIN 2015321800006	ENT-3722	28/05/2019	-	SUBDIRECCIÓN DE GESTION AMBIENTAL	Próximo a vencer
6	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	SOLICITUD DE INFORMACION EN RELACION CON EL EOT DEL MUNICIPIO DE EL MOLINO	ENT-3793	30/05/2019	17/06/2019	PLANEACION	Próximo a vencer
7	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	REMITO QUEJA POR TALA PRESENTADA POR EDINSON JOSE VIDAL DAZA. ORGANIZACIÓN WIWA GOLKUSHE TAYRONA.	ENT-3794	30/05/2019	17/06/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL	Próximo a vencer
8	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR		ENT-3795	30/05/2019	17/06/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL	Próximo a vencer

NOTA 2: La información de los requerimientos de los Entes de Control se puede detallar en el Anexo 1.

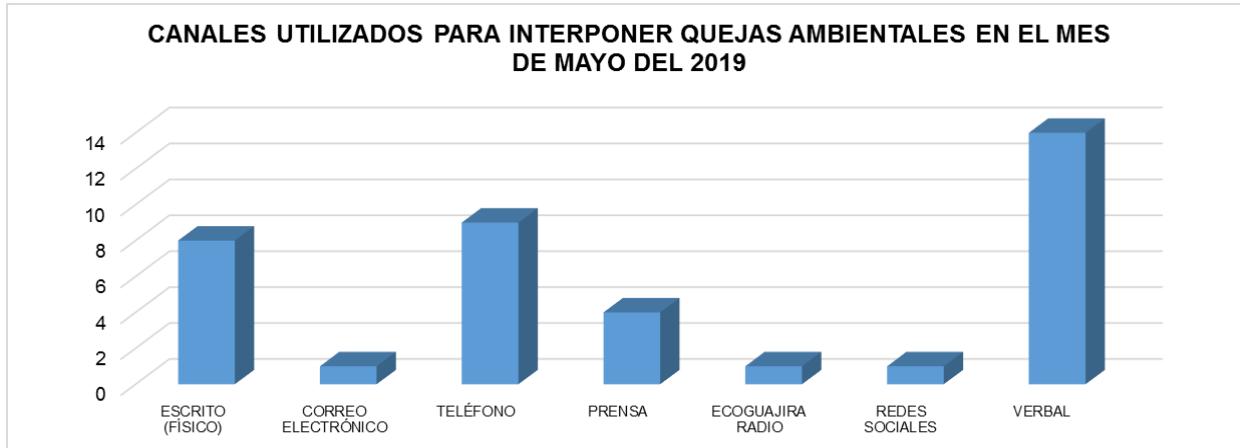
2. QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES DE MAYO DE 2019

En lo concerniente al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, es preciso indicar que en el mes de Mayo del 2019 la Corporación registró un total **Treinta y Ocho (38)** 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. 10

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD
ESCRITO (FÍSICO)	8
CORREO ELECTRÓNICO	1
TELÉFONO	9
PRENSA	4
ECOGUAJIRA - RADIO	1
REDES SOCIALES	1
VERBAL	14
TOTAL	38

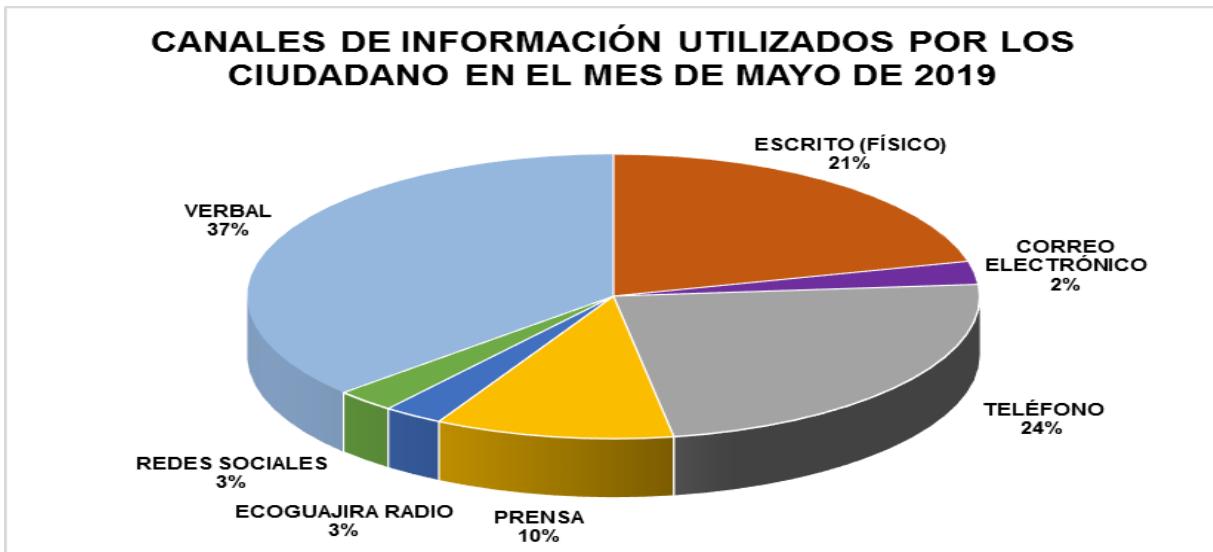
Gráfico No. 10



La tabla No. 10 y gráfico No. 10 y 11, muestran que los canales de información utilizados por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales en el mes de Mayo del 2019 fueron en orden descendiente los siguientes:

1. Verbales: 37%
2. Teléfono: 24%
3. Escrito – Físico (Impreso): 21%
4. Prensa: 10%
5. Ecoguajira: 3%
6. Redes Sociales: 3%
7. Correo Electrónico: 2%

Gráfico No. 11

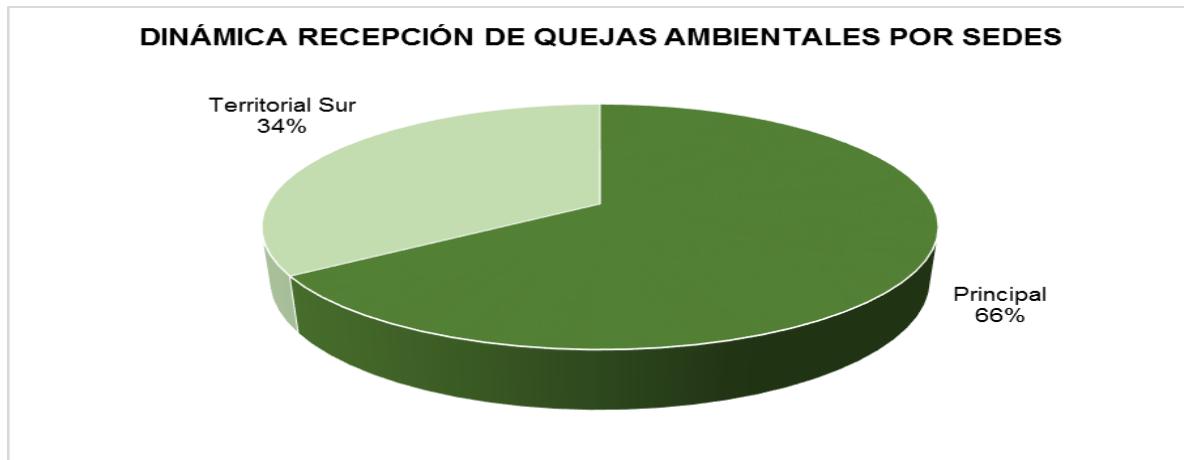


De acuerdo con el origen geográfico y la facilidad de los ciudadanos, las Quejas Ambientales fueron interpuestas antes las sedes de la Corporación como se muestra a continuación:

Tabla No. 11

RECEPCIÓN DE QUEJAS AMBIENTALES			
SEDE	RECIBIDAS DIRECTAMENTE	ASIGNADAS DESDE OTRA SEDE	TOTAL
Principal	25	-	25
Territorial Sur	7	6	13
TOTAL	32	6	38

Gráfico No. 11



Se aprecia en la tabla y gráfico No. 11 que la sede principal recepcionó el 66% de las Quejas Ambientales y que una porción del 34% de recibido por la sede territorial fue recibido en la sede central y asignado a través del sistema documental SICO y correo electrónico a la sede territorial.

De otro lado, las afectaciones ambientales más frecuentes y los municipios mayormente afectados se describen a continuación:

Tabla No. 12

MUNICIPIO	AFFECTACIÓN AMBIENTAL						TOTAL
	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	AFFECTACIÓN DE FAUNA SILVESTRE	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	EMISIONES ATMOSFERICAS Y/O DE PARTICULAS	VERTIMIENTOS	DISCORDIA ENTRE VECINOS	
ALBANIA	1	-	-	-	-	-	1
BARRANCAS	1	-	1	-	1	-	3
DIBULLA	1	-	1	1	1	-	4

EL MOLINO	1	-	-	-	-	-	-	1
FONSECA	3	-	-	-	-	-	-	3
LA JAGUA DEL PILAR	1	-	-	-	-	-	-	1
MAICAO	-	-	2	-	1	-	-	3
MANAURE	1	1	-	-	-	-	-	2
RIOHACHA	9	2	1	1	1	1	-	15
SAN JUAN DEL CESAR	1	2	-	-	-	-	-	3
VILLANUEVA	1	1	-	-	-	-	-	2
TOTAL	20	6	5	2	4	1	38	

Tabla No. 13
Tipos de Afectaciones registrados en el mes de Mayo de 2019

ITEM	AFFECTACIONES AMBIENTALES	CANTIDAD
1	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	20
2	FAUNA SILVESTRE	6
3	CONTROL DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS	5
4	EMISIÓN ATMOSFÉRICA Y/O DE PARTICULAS	2
5	VERTIMIENTOS	4
6	DISCORDIA ENTRE VECINOS	1
TOTAL		38

Gráfico No. 12
Tipos de Afectación Ambiental – Mayo de 2019

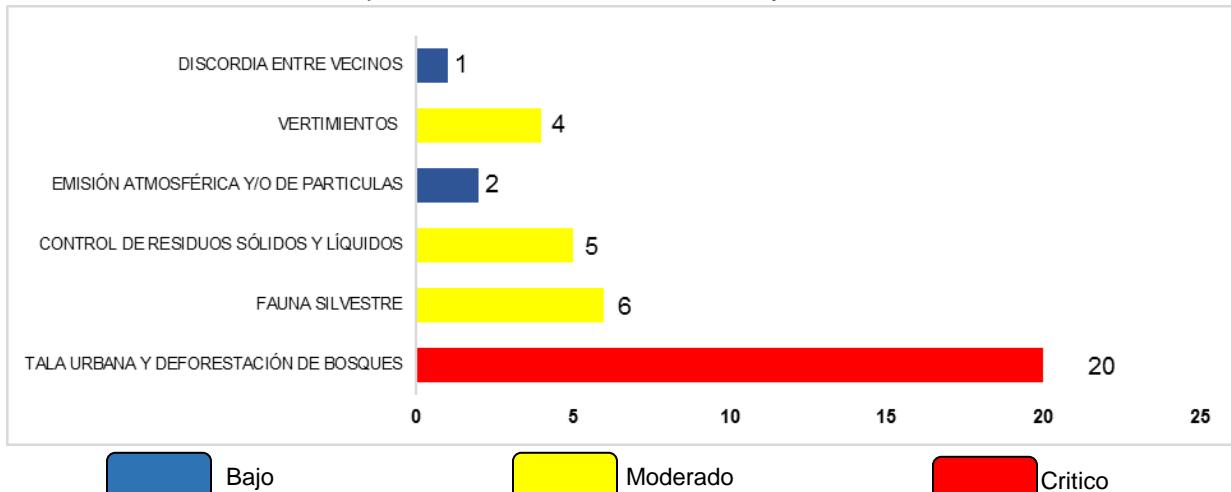
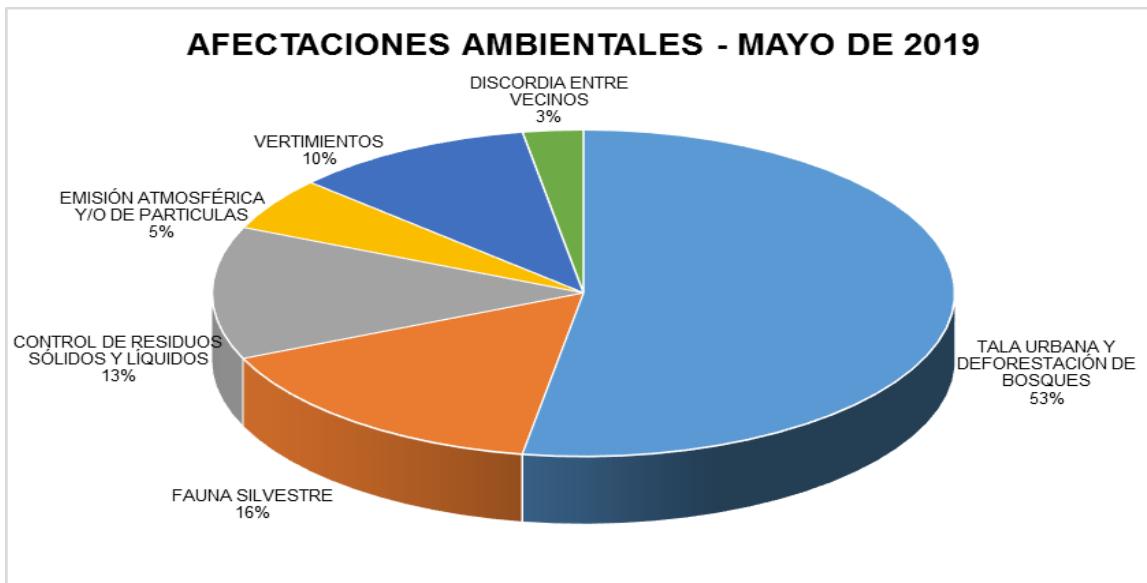


Gráfico No. 13



Como se aprecia en las tablas No. 12 y 13 y en los gráficos No. 12 y 13, las afectaciones ambientales más recurrentes durante el mes de Mayo de 2019 fue la Tala Urbana y Deforestación de Bosques con 20 casos reportados, equivalentes al 53%, seguido por 6 casos relacionados con la presencia / tenencia con fines comerciales y/o muertes de fauna silvestre que corresponden al 16% del total de casos registrados en el mes; así mismo, se reportaron 5 casos de inadecuado control de residuos sólidos y líquidos en diferentes sectores del departamento (Barrancas, Dibulla, Maicao y Riohacha) que representan el 13% y vertimientos puntuales que concuerdan en los municipios descritos con el 10% que se equiparan con los 4 casos dados a conocer en el mes de Mayo de 2019.

3. CONCLUSIONES

Una vez realizadas las acciones de seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas el mes de Mayo del 2019 y luego del análisis a las Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales, se puede concluir lo siguiente:

- Transcurridos Cinco (5) meses de la presente vigencia, por primera vez se obtuvo información respecto a la atención de las PQRSD y Quejas Ambientales en la sede Territorial Sur, quienes a partir de la Circular INT-2499 de fecha 6 de Junio de 2019, remitieron vía correo electrónico la información necesaria para evidenciar la atención a los requerimientos y necesidades de los grupos de interés y problemáticas con asentamiento en el sur del departamento de La Guajira.

Durante el proceso de revisión y verificación de la información aportada se logró identificar que la sede territorial recibió directamente 17 PQRSD y 7 Quejas Ambientales, además que a la mencionada sede le fueron asignadas desde la sede principal 2 PQRSD y 6 Quejas Ambientales recibidas a través de la Ventanilla Única y correo electrónico del Director General.

A pesar del esfuerzo por diligenciamiento de la Matriz de Trazabilidad de Atención a las Quejas Ambientales aportada por la sede territorial sur, se observó la ausencia de datos básicos en los registros que no permiten un seguimiento efectivo, en virtud que campos como “Prioridad 1-3”, “Tipo de Recepción”, “Afectación Ambiental”, “Recurso Natural Afectado”, algunas “Descripción Detallada de la Queja” como en el caso de ENT-3194 y ENT-3408, “Estado de la Queja”, “Observaciones”; así mismo, se observa que gran parte de las Quejas Ambientales (8/13) los tiene asignados el Director de la sede Territorial sin que se observe designación para su atención.

En lo que corresponde a la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD se confunde el “Tipo de Trámite” con la “Temática” de la PQRSD, con lo que se viene diligenciando sólo uno de los dos campos en forma errada.

- En términos generales la Corporación recibió un total de 149 registros entre PQRSD y Quejas Ambientales clasificadas así:

PQRSD: 111 (Incluye 21 requerimientos de los Entes de Control).

Quejas Ambientales: 38 reportes de presuntas afectaciones al ambiente.

Del universo de PQRSD se ha logrado dar respuesta a **Cincuenta y Siete (57)** registros, obteniendo una eficiencia del **65,52%**; Sin embargo, en términos de oportunidad en la atención se cumplió con el **57,47%** de los requerimientos.

Referente a las Quejas Ambientales, de los 38 reportes de presuntas afectaciones, la **Tala Urbana y Deforestación de Bosques** con 20 casos reportados es la situación más crítica y reiterativa en el departamento, seguido por 6 casos relacionados con la **presencia / tenencia con fines comerciales y/o muertes de fauna silvestre**, 5 casos que hacen referencia al **inadecuado**

control de residuos sólidos y líquidos en diferentes municipios como Barrancas, Dibulla, Maicao y Riohacha, 4 **vertimientos** puntuales que concuerdan en los mismos municipios, 2 reportes de **emisiones atmosféricas y/o partículas** y un caso puntual de **Discordia entre Vecinos** por el desacuerdo en las acciones que realiza el propietario de un taller de latonería en la ciudad de Riohacha.

No obstante, es necesario indicar que las deficiencias en el flujo interno de información, no han permitido determinar el estado real de atención de gran parte de las Quejas Ambientales, ante lo cual a través de correos electrónicos de fecha 29 de Mayo y 5 de Junio de 2019, la Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano envió relación de registros pendientes a las áreas a fin de recibir retroalimentación sobre las acciones de atención adelantadas para cada caso específico.

4. RECOMENDACIONES

- Mejorar la calidad de los reportes de información en las Matrices de Trazabilidad y Seguimiento, de tal manera que se diligencie la mayor cantidad de campos posibles, evitando las confusiones en los términos del procedimiento.
- Dar respuesta y reportar las atenciones a la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano en tiempo real.
- Tener presente que la Tala Urbana y Deforestación de Bosques se ha constituido en la afectación ambiental con mayor frecuencia mes a mes, ante lo que es necesario tomar acciones de fondo para crear una cultura ambiental inclusiva en la cual todos los grupos de interés aporten a una solución a mediano y largo plazo.

Así mismo, incentivar la reforestación mediante la generación de más árboles para plantar en los zonas de mayor devastación en el departamento de La Guajira.

De conformidad con lo establecido en la Ley No. 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, esta información se pone a disposición de nuestros grupos de interés, quienes pueden consultarla en el portal web www.corpoquajira.gov.co