



**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
Julio de 2019

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

PERIODO: Julio de 2019.

ALCANCE DEL INFORME: En el presente documento se consignan las particularidades referentes a la gestión en a atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y las Quejas Ambientales interpuestas por los grupos de interés de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira en el mes de Julio del año 2019 a través de los diferentes canales de comunicación habilitados, hasta las recomendaciones para la mejora continua en búsqueda de ofrecer mayor calidad en el 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 de 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:

Este 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 Julio de 2019, cuyo propósito es analizar el comportamiento en la atención a las necesidades manifestadas por 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 desarrollo encontrará información general y datos específicos respecto a la gestión PQRSD en las diferentes sedes de la Corporación durante el mes de Julio 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 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 3 de fecha 14 de Junio de 2019 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y formato Código RCAP03-2, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 para Quejas Ambientales, los cuales se encuentran adoptados por la Corporación a través del Sistema Integrado de Gestión - SIG.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Analizar e informar la ejecución del 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 Julio 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 Julio 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

INTRODUCCIÓN:

Previo a los detalles respecto a la atención al ciudadano en términos de gestión a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD – y Quejas Ambientales, es preciso señalar que durante el mes de Julio de 2019 fue presentaron varios inconvenientes relacionados con la seguridad informática de la Corporación e intermitencia en los servicios de energía eléctrica e internet que son la fuente para el funcionamiento de herramientas muy utilizadas para la recepción, sistematización, distribución, registro y atención a las PQRSD y Quejas Ambientales.

Producto de las situaciones acontecidas, es probable que parte de la información recibida en el mes de Julio de 2019 no haya verificado para efectos del presente informe; sin embargo, de acuerdo con las medidas adoptadas y las directrices impartidas por la Dirección General, se están adelantando las gestiones para que todos los archivos sean cargados al sistema documental SICO y puedan ser atendidos en debida forma.

De otro lado, es igual de importante informar que los datos contenidos en el presente informe no detallan los registros que se puedan haber recepcionado en la Sede Territorial Sur de la Corporación, en razón a que muy a pesar de los llamados, alertas y solicitudes realizadas desde la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, la mencionada sede no reportó las atenciones registradas en el mes de Julio de 2019.

Todas las circunstancias antes referidas y producto de ello, la prórroga solicitada por las áreas de la Corporación hasta el restablecimiento de los servicios, son los atenuantes que el presente informe se presente en forma extemporánea a las fechas establecidas en el tablero de control a cargo de la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

ESTRUCTURA DEL INFORME

El informe se estructura en tres (3) secciones que se irán desglosando a medida que se vaya desarrollando cada temática así:

1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.
3. Quejas Ambientales por presuntas afectaciones a los recursos naturales.
4. Conclusiones
5. Recomendaciones

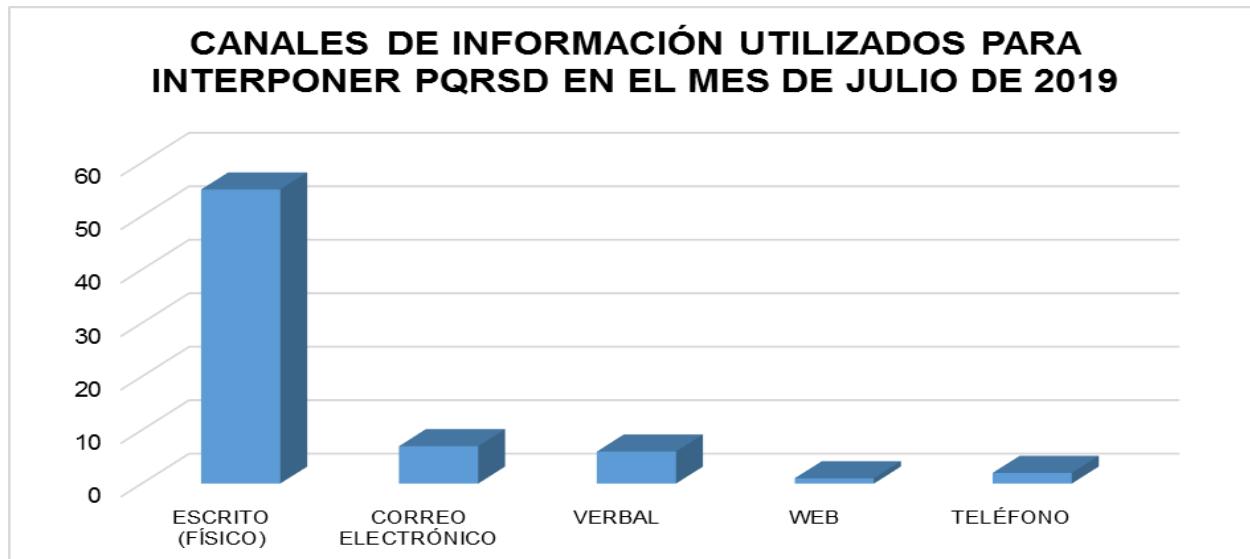
1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

Durante el mes de Julio de 2019 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJAIRA recepcionó y trató **Setenta y Una (71)** PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales descritos en la siguiente tabla:

Tabla No. 2

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
ESCRITO (FÍSICO)	55
CORREO ELECTRÓNICO	7
VERBAL	6
WEB	1
TELÉFONO	2
TOTAL	71

Gráfico No. 1



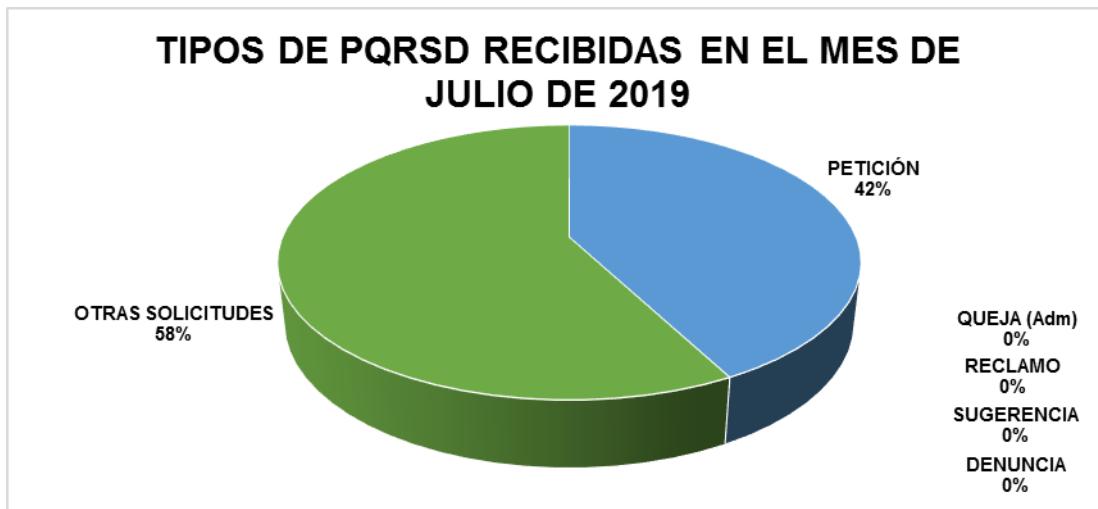
Claramente se observa que la ciudadanía prefiere interponer sus PQRSD a través de comunicaciones escritas presentadas en las instalaciones de la Corporación, lo cual se evidencia con los 55 registros físicos que representan el 78% de las PQRSD radicadas en el mes de Julio; así mismo, así mismo, se recibieron 7 registros PQRSD a través del correo electrónico, equivalentes al 10%, 6 PQRSD en forma verbal, lo que corresponde al 8%, mientras que a través de las líneas telefónicas se recepcionaron 2 registros y por medio de la página web se interpuso 1 PQRSD, lo que en términos porcentuales se equipara al 3% y 1%, respectivamente.

A continuación se presenta la clasificación PQRSD de acuerdo a la tipología definida en la versión 6 del Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, haciendo precisión en que para el mes de Julio de 2019 sólo se interpusieron Peticiones de interés general, particular o consultas de información y diversas solicitudes que incluyen donaciones de madera, árboles, apoyos logísticos y emergencia que involucran la presencia de abejas africanas en zonas pobladas por personas, soluciones por el desabastecimiento del recurso hídrico, entre otros.

Tabla No. 3
Tipos de PQRSD en el mes de Julio de 2019

CONCEPTO	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	30
QUEJA (Adm)	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
OTRAS SOLICITUDES	41
TOTAL	71

Gráfico No. 2



La tabla No. 3 y gráfico No. 2, presentan la clasificación de los registros PQRSD que fueron radicados en el mes de Julio de 2019, entre los cuales destacan diferentes solicitudes con el 58% y las peticiones con un coeficiente porcentual del 42%.

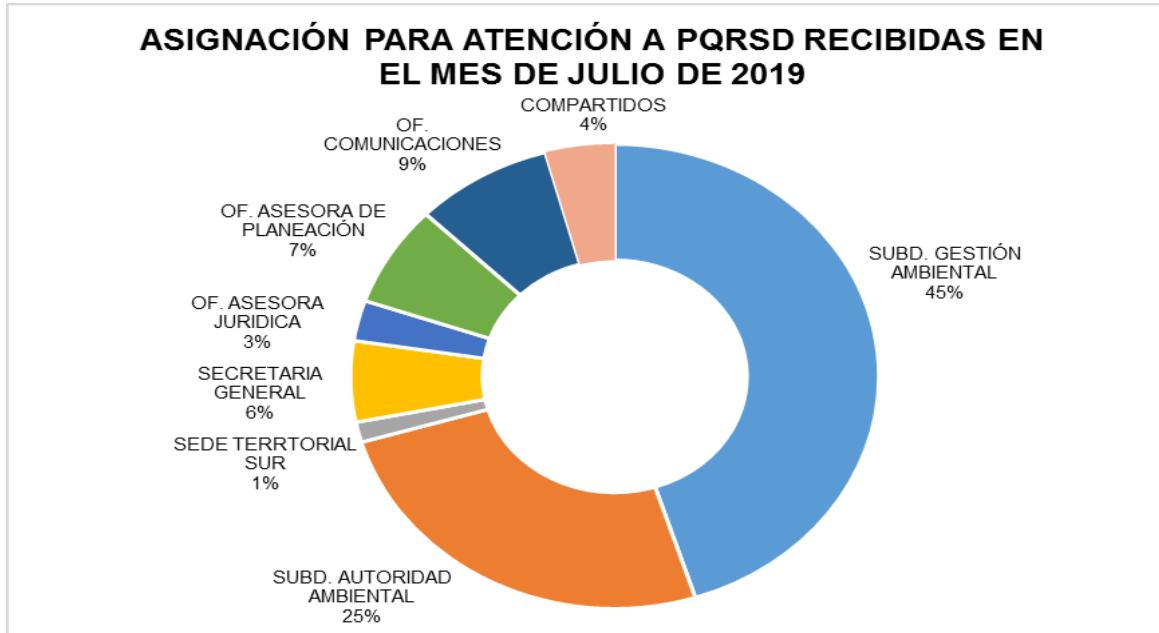
Seguidamente se presenta la dinámica de atención a las PQRSD de acuerdo a la asignación proferida, criterio de atención y estado a la fecha de corte de este reporte:

Tabla No. 4

ITEM	AREA	RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	PRÓXIMO A VENCER	VENCIDA	
1	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	24	1	3	4	32
2	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	1	-	12	5	18
3	SEDE TERRITORIAL SUR	-	-	-	1	1
4	SECRETARIA GENERAL	4	-	-	-	4
5	OF. ASESORA JURIDICA	1	-	1	-	2
6	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	5	-	-	-	5
7	OF. COMUNICACIONES	6	-	-	-	6
9	COMPARTIDOS	-	2	1	-	3
TOTAL		41	3	17	10	71

Fuente: Matriz de Trazabilidad a PQRSD mes de Julio de 2019 - Sede Principal CORPOGUAJIRA

Gráfico No. 3



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 32 PQRSD (45%), seguida en su orden por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 18 registros (25%), Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano con 6 PQRSD (9%), Oficina Asesora de Planeación con 5 asignaciones (7%), Secretaría General con 4 registros (6%), Oficina Asesora Jurídica con 2

PQRSD asignadas (3%) y la Sede Territorial Sur con 1 registro PQRSD asignado desde la sede principal (1%).

Así mismo, en el mes de Julio de 2019 se registraron 3 PQRSD (4%), las cuales por la naturaleza del requerimiento y la custodia de las informaciones al interior de la Corporación, se asignaron en forma compartida

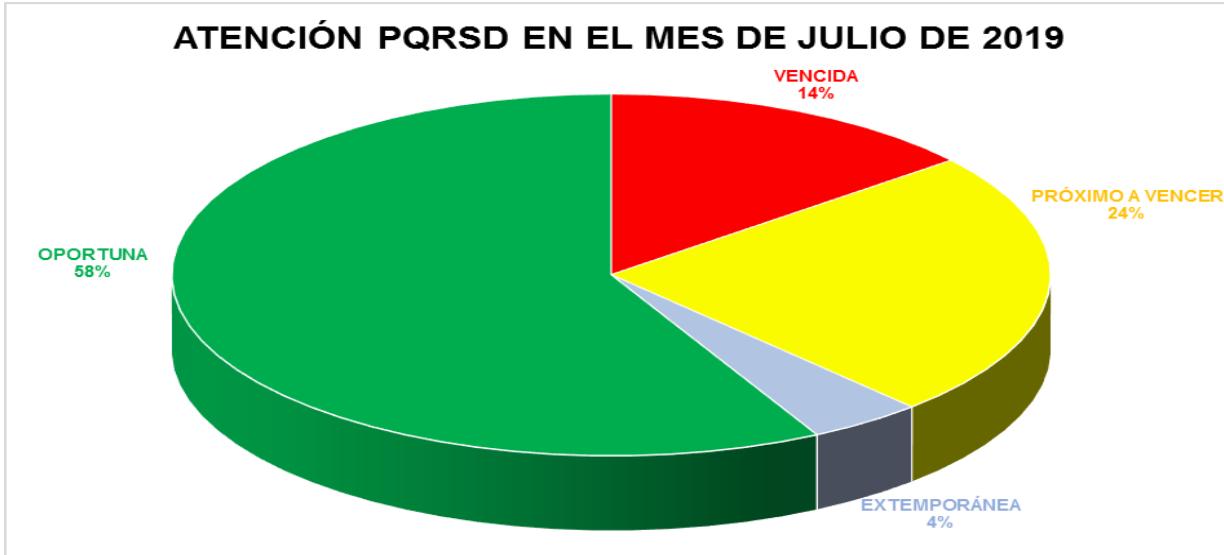
Finalmente se indica que del universo de PQRSD tramitadas durante el mes de Julio de 2019 se ha logrado dar respuesta a Cuarenta y Cuatro (44) registros, obteniendo una eficiencia del **81,48%**.

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 a corte 13 de Agosto de 2019, es decir: $(44 \times 100 / 54)$.

Sin embargo, si lo que se desea medir es la oportunidad en la atención, es pertinente indicar que este criterio arroja el **76%** en el cumplimiento del procedimiento.

No obstante a lo anterior y dada la dinámica de presentación de este tipo de informes, la matriz de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD evidenció que a 13 de Agosto de 2019 la Corporación presentó 58% de oportunidad en la atención a las PQRSD y 4% de extemporaneidad en las respuestas; igualmente representó 14% de registros vencidos y 24% de registros que aun cursan su trámite de atención dentro de los términos legales – Próximos a Vencer* - como se muestra en el gráfico No. 4.

Gráfico 4



*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.

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

Luego de realizar la respectiva revisión conjuntamente con la oficina de Control Interno, 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 Julio 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 los órganos 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 la atención a este tipo de PQRSD fueron tomados de la versión 3 de la matriz de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD del mes de Julio de 2019 suministrada por esa dependencia, los cuales fueron cruzados con el sistema documental SICO y evidenciado en las carpetas bajo custodia de la oficina a de Control Interno.

En este orden de ideas, para el mes de Julio de 2019 la Corporación registró un total de **Once (11) comunicaciones** proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; así mismo, se destaca el total de PQRSD proferido por este tipo de clientes externos, ocho (8) registros correspondieron a peticiones de información, mientras que tres (3) de las comunicaciones no exigían respuestas escritas como atención.

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

Tabla No. 5

ITEM	ENTE DE CONTROL	ATENCIÓN					TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	NO REQUIERE RESPUESTA	
1	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	2	-	2	-	2	6
2	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	-	1	1	1	-	3
3	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	-	-	-	-	1	1
4	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	-	-	1	-	-	1
TOTAL		2	1	4	1	3	11

Gráfico No. 5



En la tabla y gráfico No. 5, se puede apreciar que de las 11 comunicaciones proferidas por los Entes de Control en el mes de Julio de 2019, a la fecha de corte (13 de Agosto de 2019) se dio respuesta a **3 registros** equivalentes al **42,86% 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 y excluir los registros que no requieren atención escrita, es decir: $(3 \times 100 / 7)$.

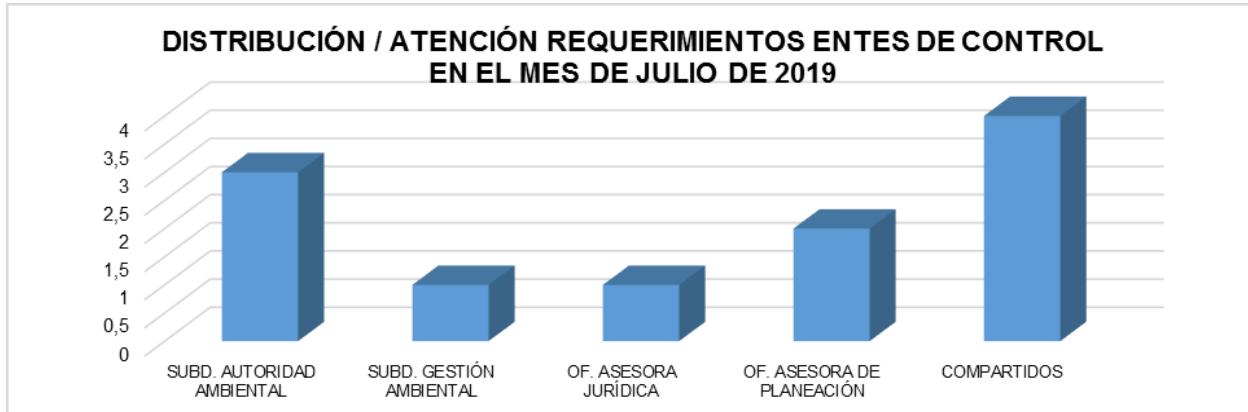
No obstante, si lo que se desea medir es la oportunidad en la atención, es preciso señalar que sólo se cumplió con el **28,57%** sobre este particular.

Seguidamente se presenta información respecto a la asignación de los requerimientos de los Entes de Control presentados en el mes de Julio de 2019 así:

Tabla No. 6
Asignación PQRSD de los Entes de Control – Julio 2019

ITEM	AREA	ATENCIÓN					TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	NO REQUIERE RESPUESTA	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	-	1	2	-	-	3
2	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	1	-	-	-	-	1
3	OF. ASESORA JURÍDICA	-	-	-	-	1	1
4	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	-	-	1	1	-	2
5	COMPARTIDOS	1	-	1	-	2	4
	TOTAL	2	1	4	1	3	11

Gráfico No. 6



En lo relacionado con Entes de Control es preciso indicar que fueron pocos los registros susceptibles de atención escrita; no obstante, la mayor cantidad de registros fueron susceptibles de atención conjunta por la naturaleza de la información requerida y custodia de la misma al interior de la Corporación; sin embargo, independientemente la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 3 registros, la Oficina Asesora de Planeación recibió 2 asignaciones, mientras que la Subdirección de Gestión Ambiental y la Oficina Asesora Jurídica recibieron 1 asignación por cada área.

Para terminar este segmento del informe, se presenta una relación con los requerimientos interpuestos en el mes de Julio de 2019 que a la fecha de corte figuran sin atención / respuesta:

Tabla No. 7

ÍTEM	ENTE DE CONTROL	FUNCONARIO QUE REFRENDA	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	ALERTA /ESTADO
1	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	QUEJA AMBIENTAL POR TALA EN LA REGIÓN DEL NARANJAL PRESENTADA EDINSON VIDAL DAZA	ENT-4750	09/07/2019	23/07/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
2	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	YOLANDA GONZALEZ HERNANDEZ	REMISIÓN POR COMPETENCIA. REF: RAD. Orfeo IDEAM No. 20199910073192 de fecha 4/07/2019	ENT-4838	12/07/2019	26/07/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
4	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	JHONATAN ROMERO POZZO	OBSERVACIONES PROCESO LICITACION OBRA PCA No. LOP-003-2019	ENT-5067	23/07/2019	06/08/2019	COMPARTIDO (JURIDICA - PLANEACIÓN, SECRETARIA TÉCNICA DEL OCAD)	Vencido
5	CONTRALORIA DELEGADA PARA EL MEDIO AMBIENTE	JAVIER ERNESTO GUTIERREZ OVIEDO	INVENTARIO SISTEMA DE INFORMACION	ENT-5152	29/07/2019	31/07/2019	PLANEACION (TICS)	Vencido
6	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	LUIS CELIS GUEVARA	SOLICITUD SISTEMAS DE INFORMACION	ENT-5230	30/07/2019	22/08/2019	PLANEACION (TICS)	Próximo a vencer

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

3. QUEJAS AMBIENTALES POR PRESEUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES - JULIO DE 2019

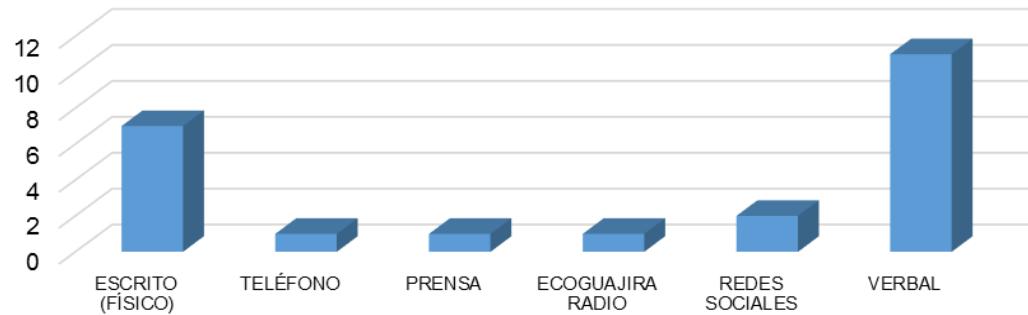
En lo concerniente al Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, es preciso informar que en el mes de Julio del 2019 la Corporación registró un total **Veintitrés (23)** reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales en distintos sectores del departamento de La Guajira, cuya recepción fue efectuada a través de los canales habilitados como se señala a continuación:

Tabla No. 8

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
ESCRITO (FÍSICO)	7
TELÉFONO	1
PRENSA	1
ECOGUAJIRA RADIO	1
REDES SOCIALES	2
VERBAL	11
TOTAL	23

Gráfico No. 7

CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZADOS POR LOS CIUDADANOS PARA INTERPONER QUEJAS AMBIENTALES - JULIO DEL 2019



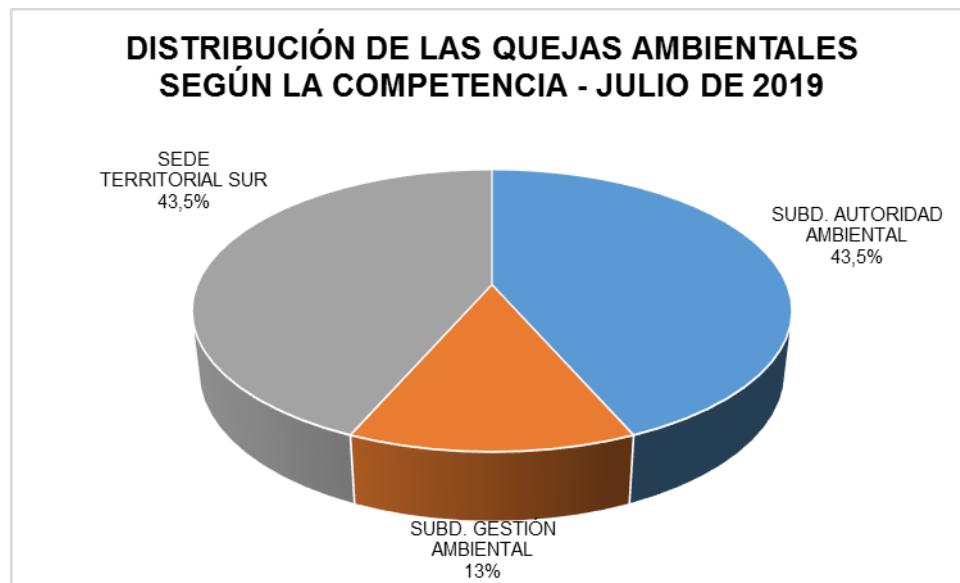
La tabla No. 8 y gráfico No. 7, muestran que los canales de información utilizados por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales en el mes de Julio del 2019 fueron en orden descendiente: Verbal (47,83%), Escritos – Físicos (30,43%), Redes Sociales – WhatsApp (8,70%), Líneas Telefónicas (4,35%), Tomadas de la Prensa (4,35) y Ecoguajira – Radio (4,35%).

La dinámica en la atención de las Quejas Ambientales es analizada a partir de los datos consignados en la versión 3 de la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales bajo custodia de la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, donde se logró la identificación de los siguientes datos a la fecha de corte ya indicada en los apartes anteriores:

Tabla No. 9

ITEM	AREA	ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	4	1	5	-	10
2	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	2	-	-	1	3
3	SEDE TERRITORIAL SUR	2		4	4	10
TOTAL		8	1	9	5	23

Gráfico No. 8

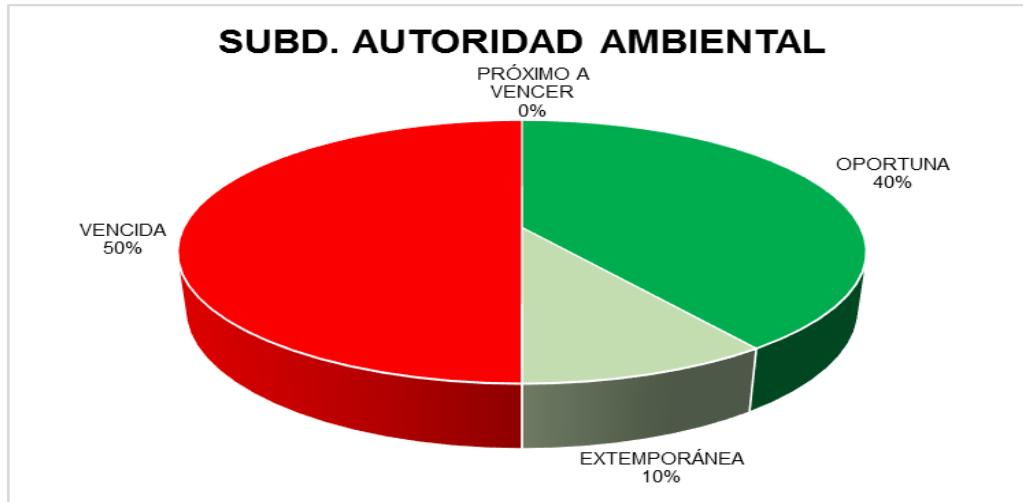


La estadística descrita en la tabla No. 9 y gráfico No. 8 permite observar que la Sede Territorial y la Subdirección de Autoridad Ambiental recibieron la misma cantidad de asignaciones durante el mes de Julio de 2019, mientras que la Subdirección de Gestión Ambiental recibió el 13% del total de Quejas Ambientales registradas en el Sistema Documental SICO y Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a las Quejas Ambientales del mes de Julio de 2019; sin embargo, la gestión de respuestas varía entre una y otra área como se analiza a continuación:

- **Subdirección de Autoridad Ambiental:** Le fueron asignadas Diez (10) Quejas Ambientales de acuerdo con la jurisdicción descrita en el Procedimiento de Atención a Quejas Ambientales, cantidad de las cuales atendió oportunamente Cuatro (4) registros y Uno (1) en forma

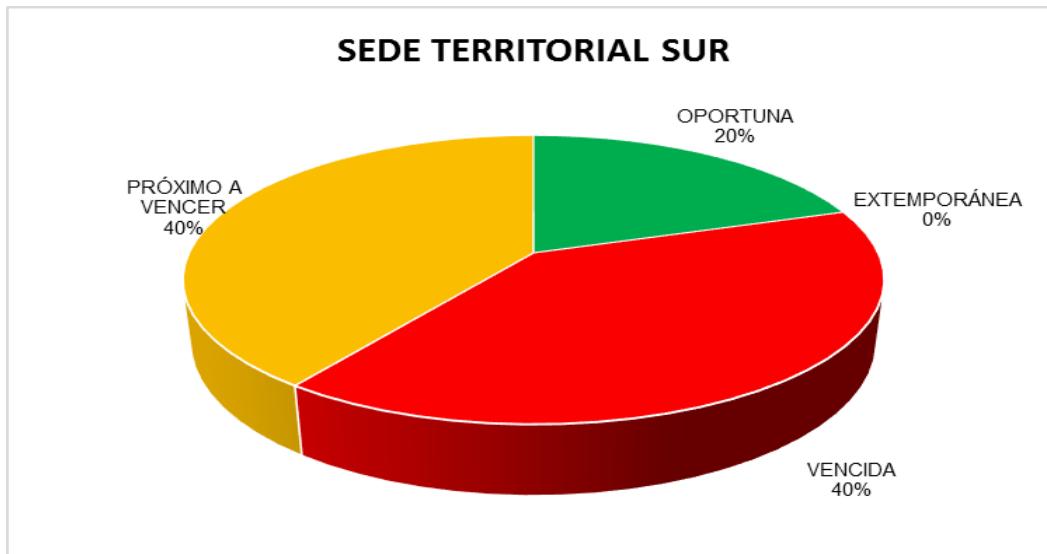
extemporánea, presentando sin la correspondiente atención la mitad de los registros a su cargo en el mes de Julio.

Gráfico No. 9



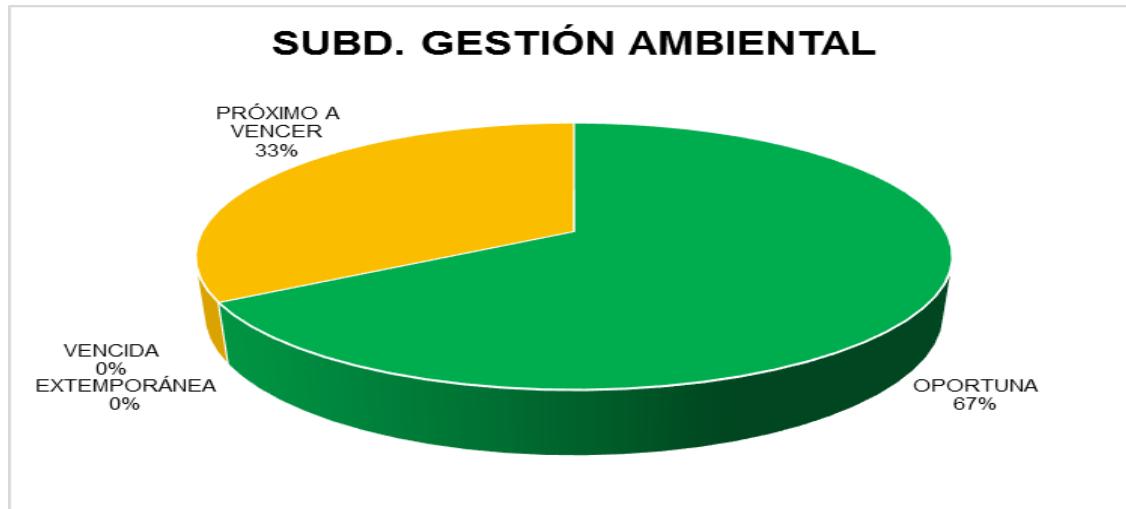
- **Sede Territorial Sur:** A pesar que no aportó el reporte mensual de trazabilidad y seguimiento a las Quejas Ambientales, a través del cruce de información realizado con la ayuda del sistema documental SICO y el correo electrónico institucional, se logró identificar que recibió la asignación de Diez (10) registros por competencia, cantidad de la cual se evidenció la atención oportuna a Dos (2) Quejas Ambientales, Cuatro (4) registros vencidos y Cuatro (4) asignaciones Próximas a Vencer.

Gráfico No. 10



- **Subdirección de Gestión Ambiental:** Con Tres (3) asignaciones, fue el área que menor cantidad de Quejas Ambientales recibió en el mes de Julio de 2019, sin embargo, es la dependencia que en esta materia presenta mejor índice de eficiencia con la atención oportuna del 66,67% de los registros a su cargo y con sólo un registro sin atención por un tema de priorización respecto a otros casos que requieren mayor atención.

Gráfico No. 11



De otro lado, las afectaciones ambientales más frecuentes reportadas en el mes de Julio de 2019 y los municipios donde se presentaron se describen a continuación:

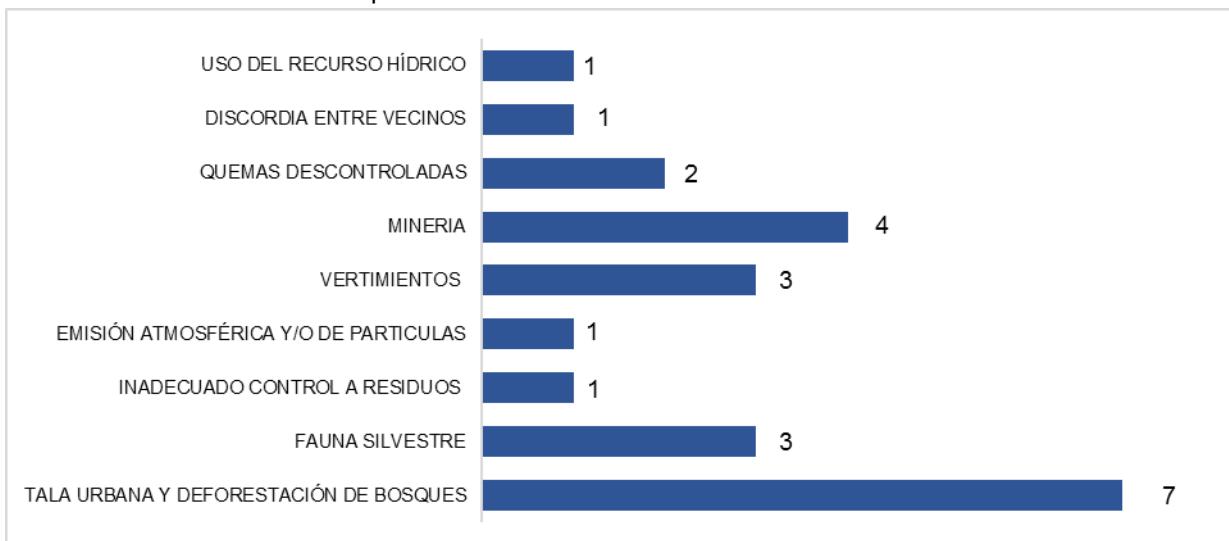
Tabla No. 10

MUNICIPIO	AFFECTACIÓN AMBIENTAL									TOTAL
	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	AFFECTACIÓN DE FAUNA SILVESTRE	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	USO DEL RECURSO HÍDRICO	EMISIONES ATMOSFÉRICAS Y/O DE PARTICULAS	VERTIMIENTOS	MINERÍA	QUEMAS SIN CONTROL	DISCORDIA ENTRE VECINOS	
ALBANIA	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2
BARRANCAS	-	-	-	1	-	1	1	-	-	3
DISTRACCIÓN	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
EL MOLINO	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
FONSECA	2	-	-	-	-	-	-	1	-	3
MANAURE	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
RIOHACHA	3	3	-	-	-	1	2	-	1	10
SAN JUAN DEL CESAR	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
VILLANUEVA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
TOTAL	7	3	1	1	0	3	4	3	1	23

Tabla No. 11
Tipos de Afectaciones registrados en el mes de Julio de 2019

ITEM	AFFECTACIONES AMBIENTALES	CANTIDAD DE REGISTROS
1	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	7
2	FAUNA SILVESTRE	3
3	INADECUADO CONTROL A RESIDUOS	1
4	EMISIÓN ATMOSFÉRICA Y/O DE PARTICULAS	1
5	VERTIMIENTOS	3
6	MINERIA	4
7	QUEMAS DESCONTROLADAS	2
8	DISCORDIA ENTRE VECINOS	1
9	USO DEL RECURSO HÍDRICO	1
TOTAL		23

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



De acuerdo con la información especificada en la tabla No. 11 y gráfico No. 12, la tala árboles y la deforestación de bosques fue el tipo de afectación de mayor frecuencia en el mes de Julio de 2019, sin embargo, lo siguen en orden descendente 4 reportes de minería, 3 vertimientos, 3 casos relacionados con presencia de fauna silvestre en centros poblados, 2 quemas aisladas como principales afectaciones durante el periodo.

Igualmente se registraron otros tipos de afectaciones con menor frecuencia como problemas asociados al uso del recurso hidrico, control de los residuos, emisión de partículas y discordia entre vecinos.

Finalmente y amanera de resumen, se presenta un consolidado de acuerdo con el resultado general en la gestión para la atención a las PQRSD y Quejas Ambientales interpuestas por los grupos de interés en el mes de Julio de 2019.

Para ello es preciso recordar que la oficina de Comunicaciones, Aención y Servicio al Ciudadano ha realizado todos los esfuerzos en la tarea de garantizar la atención oportuna a las PQRSD y Quejas Ambientales, para lo cual constantemente ha estado interactuando con las áreas responsables de acuerdo con las asignaciones proferidas, remitiendo alertas electrónicas y recordando a los líderes de procesos sus responsabilidades en la materia y en el propósito de lograr la meta establecida en el Plan de Acción Institucional para la vigencia 2019, sin embargo los resultados a falta del reporte de la Sede Territorial Sur son los siguientes:

Tabla 12
Reporte Consolidado – Julio de 2019

CONCEPTO	CRITERIO DE ATENCIÓN / RESPUESTA					TOTAL
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO AVENCER	NO REQUIERE RESPUESTA	
PQRSD (Personas Natural / Jurídica)	41	3	10	17	-	71
ENTES DE CONTROL	2	1	4	1	3	11
QUEJAS AMBIENTALES	8	1	9	5	-	23
TOTAL	51	5	23	23	3	105

Gráfico No. 13

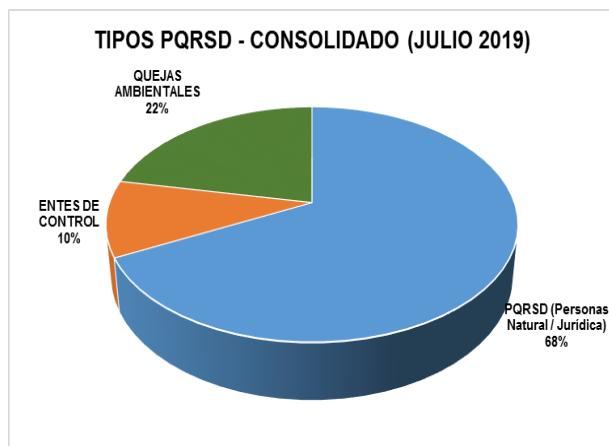
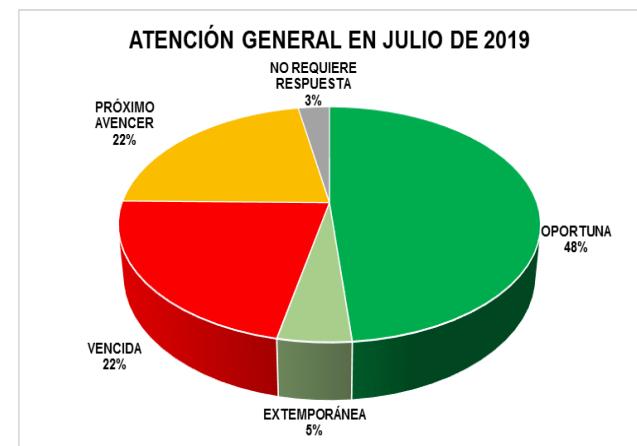


Gráfico No. 14



En términos generales la atención a las PQRSD y Quejas Ambientales en el mes de Julio correspondió al **70,89%** en virtud que existen registros que al 13 de Agosto de 2019 aún cursan su trámite de atención en los tiempos establecidos en el procedimiento, por tanto la base se calcula sobre 79 registros susceptibles de atención / respuesta escrita.

4. CONCLUSIONES

Finalizadas las acciones de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas por la Corporación durante el mes de Julio de 2019 es necesario destacar las situaciones más relevantes relacionadas con el desarrollo de estos procedimientos.

En este sentido, es importante señalar que en el mes de Julio de 2019 fue vulnerada la seguridad informática de la Corporación y que se presentaron fallas reiterativas fluctuaciones en el suministro del internet y servicio de energía eléctrica, originando con ello dificultades en la utilización de las herramientas que se surten de ese servicio como SICO, VITAL, Correo Electrónico y el acceso a las carpetas compartidas a través de la red de internet; es así como a partir de las situaciones descritas sea muy probable que parte de la información recibida en el mes de Julio no se vea reflejada en el presente reporte.

No obstante a la materialización del riesgo señalado, la administración de la Corporación ha realizado importantes esfuerzos por hacer frente a las dificultades acaecidas, buscando recuperar la mayor cantidad de información posible para minimizar el impacto generado y blindarse para que a futuro estas situaciones se puedan evitar y/o solventar con la mayor prontitud.

El retraso en la presentación del informe correspondiente al mes de Julio de 2019 es atribuible a las demoras en los insumos necesarios para el análisis, elaboración y trámite de revisión, resaltando en que muy a pesar de los llamados reiterativos y, a que por pedido de las áreas clientes de la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, se dio espera hasta el día 13 de Agosto de 2019, la Sede Territorial Sur incumplió el compromiso al no enviar el respectivo reporte.

Referente a los datos revelados en el desarrollo del informe, es preciso indicar que desde el rol que corresponde a la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de CORPOGUAJIRA, se han venido empleando las acciones de seguimiento descritas en los Procedimientos de PQRSD y Atención a las Quejas Ambientales, procurando garantizar la oportuna atención a cada registro en busca de la satisfacción de los grupos de interés que interactúan con la Corporación

En lo que corresponde a la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, es preciso indicar que se recibieron 105 registros, de los cuales 71 correspondieron a PQRSD, 11 a Entes de Control y 23 a Quejas Ambientales, cuya gestión de atención se ubicó en el 70,89%, por cuanto a la fecha de corte existen 23 registros que aun cursan su trámite de atención en los términos establecidos sobre una base de 79 registros susceptibles de atención / respuesta escrita.

5. RECOMENDACIONES

A pesar que no se ha logrado cumplir a cabalidad con la meta propuesta, CORPOGUAJIRA cuenta con oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos en términos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, razón por la cual se presentan las siguientes recomendaciones:

- Tomar acciones de fondo que permitan blindar los sistemas informáticos y garantizar la seguridad de la información digitalizada a través de las herramientas documentales y tecnológicas implementadas por la Corporación.
- Verificar el estado las fuentes que se surten de la energía eléctrica y el internet a la Corporación y tomar acciones que garanticen su estabilidad, evitando las fluctuaciones que causan traumatismos y retrasos en el procesamiento de la información y lógicamente en la atención final a los grupos de interés.
- Identificar estrategias que incentiven a los líderes de procesos y colaboradores a dar respuesta oportuna a las PQRSD y Quejas Ambientales que les son asignadas y con ello ponerse al corriente con los registros que se han venido rezagando en la vigencia.
- Todas las áreas de la Corporación, incluidas la Sede Territorial Sur y el Laboratorio Ambiental, deben atender las directrices impartidas por la Dirección general en términos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, así como del envío de reportes a la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano sobre los registros recibidos directamente y aquellos que les son asignados.
- Hacer énfasis a todas las áreas en que los Procedimiento de PQRSD y Atención a las Quejas Ambientales contemplan respuestas iniciales y/o parciales; sin embargo, como bien se indica, estas sólo son atenciones primarias que una vez cumplido el término requieren una respuesta de fondo hasta cerrar cada registro.
- Tener presente que la Tala de Árboles y Deforestación de Bosques persiste como la afectación ambiental con mayor frecuencia, ante lo cual se reitera la necesidad de tomar acciones para crear una cultura ambiental inclusiva en la cual todos los grupos de interés aporten a una solución a mediano y largo plazo.

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