

PQR – un insumo estratégico para nuestra gestión

COHERENCIA DEL PROYECTO CON LA MISIÓN INSTITUCIONAL

El presente proyecto planteado guarda estrecha relación con la misión y visión institucional de la Corporación.

El Sistema de Gestión Integrado de la entidad, compila y clasifica el quehacer institucional en procesos: estratégico, misional, evaluación y apoyo.

Desde este enfoque, la relación del proyecto se sustenta directamente en los siguientes procesos, subprocesos y dependencias identificadas desde el organigrama corporativo, con los nexos descritos en la tabla 1.

Tipo de proceso	Proceso	Subproceso	Dependencias vinculadas	Nexo con el proyecto
Misional	Acciones directas para el manejo del medio ambiente	1) Manejo Sostenible de la Biodiversidad y el Medio Ambiente 2) Atención y Manejo de la Flora y Fauna Recuperada 3) Obras de Infraestructura Ambiental	Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental Subdirección de Bosques y Biodiversidad Subdirección de Infraestructura Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio Secretaría General	El insumo corresponde a las PQRs que ingresan a la entidad para el tratamiento de temas transversales asociados a la misión como Autoridad Ambiental
Misional	Control de los recursos naturales y el medio ambiente	1) Evaluación de solicitudes de Licencias Ambientales, Permisos, Concesiones y Autorizaciones 2) Seguimiento y Control al Uso y Aprovechamiento de los Recursos Naturales y el Medio Ambiente	Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno Disciplinario	Algunas PQRs se asocian a trámites ambientales en sus fases de evaluación y/o seguimiento, interpuestas por partes interesadas en dichas autorizaciones
Misional	Ordenamiento ambiental del territorio	1) Planificación para la declaratoria y el manejo de las áreas de interés ambiental 2) Ordenación de Cuencas 3) Direccionamiento Ambiental para el Ordenamiento Territorial	Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental Subdirección de Bosques y Biodiversidad Subdirección de Infraestructura Ambiental Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio Secretaría General Dirección General	El proyecto conlleva a que el alcance y temática abordadas en el tratamiento de las PQRs se constituyan en un insumo importante para la planificación ambiental de la jurisdicción de la Corporación, el cual puede retroalimentar y enriquecer los diagnósticos de los instrumentos de planificación ambiental, entre ellos: planes de manejo y planes de ordenamiento territorial, con un nivel de detalle más preciso que los existentes actualmente.
Misional	Gestión del conocimiento y la información ambiental	Gestión de la Infraestructura Tecnológica	Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio Subdirección Administrativa y Financiera Dirección General	La implementación de herramientas simples propuestas para la recopilación de información permitiría la organización y visualización de información de PQR, no solo para planificar las acciones de seguimiento sino también para enriquecer diagnósticos de conflictos ambientales en el territorio
Estratégico	Cultura del servicio y atención al ciudadano	Cultura del servicio y Atención al ciudadano	Subdirección Administrativa y Financiera Secretaría General Dirección General	Nuestra existencia como ente estatal, en gran medida, se debe a la atención satisfactoria al usuario. Una estrategia de atención eficiente y seguimiento a las PQRs mejorará dicha satisfacción, además de lograr con apoyo de la comunidad la resolución definitiva de muchos conflictos socioambientales típicos en el territorio.

Estratégico	Direccionamiento estratégico	1) Estrategias Corporativas 2) Gestión de Ciclo de Proyectos	Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio Oficina de Control Interno Dirección General	Las estrategias corporativas suministran al comité directivo de la entidad, base técnica, operativa y administrativa para la toma de decisiones con alcance financiero. Una aplicación adecuada de recursos administrativos y financieros, basados en un mejor conocimiento de la dinámica en la atención de PQRs y la solución de conflictos ambientales en el territorio, permitirá optimizar nuestra capacidad de gestión en el tratamiento de otra temáticas. Se reitera que la información generada desde la atención y el tratamiento de los conflictos ambientales mediante un esquema adecuado nos permitirá tener mejores referentes de información, como base para la administración del territorio y para la formulación de los instrumentos de planificación ambiental de la entidad.
Apoyo	Gestión tecnológica	Gestión de la Infraestructura Tecnológica	Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio Subdirección Administrativa y Financiera Dirección General	Se asocia a la implementación de herramientas que se sumarán a la infraestructura tecnológica de la entidad, generando valor agregado en la toma de decisiones y en la planificación de acciones asociadas a la administración ambiental.
Evaluación	Mejora continua	Gestión Integral Institucional	Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio Oficina de Control Interno Dirección General	El mejoramiento del modelo de gestión actualmente implementado en la atención de PQRs con seguridad, en sí constituye un plan de mejora respecto a falencias evidenciadas y ampliamente descritas en la justificación de este proyecto.

Tabla 1. Coherencia del proyecto con la gestión institucional de CORPOCALDAS

DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL Y ADMINISTRATIVA

Como resultado de los cambios en las dinámicas poblacionales que se presentan en el departamento de Caldas se viene presentando un aumento en los conflictos socio ambientales.

Por un lado la alta migración de población rural de la zona centro sur del departamento, principalmente a los centros poblados de Manizales y Villamaría vienen generado una fuerte presión sobre los recursos naturales en sus periferias donde se empiezan a construir asentamientos humanos no formales (invasiones) que impactan directamente sobre los ecosistemas naturales de esta zona (Bosques) que hacen parte de la Estructura ecológica principal del departamento con lo cual empiezan a verse reducidos y afectados los servicios ecosistémicos que generalmente son percibidos por las poblaciones con una alta presión sobre la oferta hídrica para el abastecimiento humano doméstico y para su uso y aprovechamiento en actividades productivas (Cantidad o Calidad), por otro lado el potencial agroecológico de las zonas superiores a los 2000msn para el cultivo del aguacate Hass desde la zona centro sur (Manizales, Villamaría, Neira), Norte (Aranzazu, Salamina, Pacora y Aguadas), en el occidente (Parte alta de Supia y Riosucio) y ahora el oriente (Manzanares y Pensilvania) con la ampliación de la frontera agrícola y el establecimiento de sistemas productivos industriales que se establecen en las zonas de recarga del recurso hídricos de los centros poblados, y por último los procesos de repoblamiento del oriente de Caldas (Samaná, Norcasia) en zonas abandonadas por el conflicto armado donde se presenta una importante pérdida de coberturas naturales por la ampliación de la frontera agrícola.

Atender esta problemática en la actualidad ocupa cerca del 50% del tiempo del personal y la logística de la entidad impactando negativamente en la gestión ambiental de la entidad; lo que impide un ejercicio de administración desde la planeación y enfoca una parte importante de los recursos (Humanos, logísticos y financieros) en atender las peticiones quejas y reclamos (PQR).

Cabe mencionar que, dado que estas problemáticas son de alta magnitud, sus impactos y ocurrencia no se resuelven mediante la atención puntual de los casos, sino que requieren de una gestión integral y armónica de la entidad y de los demás actores involucrados en el tratamiento y resolución del conflicto, entre ellos: alcaldías, Gobernación, empresas prestadoras de servicios públicos, y otros actores sociales que inciden directa o indirectamente en la ocurrencia de estas dinámicas poblacionales.

Gradualmente, la problemática ambiental ha venido creciendo; el número de solicitudes es mayor y, en consecuencia, los costos administrativos y operativos para la entidad se incrementan, con una percepción de la comunidad en detrimento frente a la baja eficiencia en el tratamiento de las problemáticas por parte de la entidad como Autoridad Ambiental.

De acuerdo a la información compartida por las funcionarias a cargo de coordinar y dirigir esta área, solo en el primer semestre del presente año han ingresado a la entidad 3576 solicitudes de las cuales aproximadamente el 40% se concentran en la ciudad de Manizales.

Es importante resaltar que la mayor parte del volumen de solicitudes se concentra en las Subdirecciones de Biodiversidad y Ecosistemas, la Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental, y la Subdirección de Infraestructura Ambiental, y la mayor cantidad de solicitudes provienen de peticiones de conceptos técnicos (80%) y denuncias (19%), donde las temáticas más solicitadas están relacionadas con conflictos por uso y aprovechamiento de la flora, la fauna, el recurso hídrico y la gestión del riesgo.

Con el conocimiento del tratamiento dado en la atención de PQRs se evidencian las siguientes causas de la problemática planteada:

1. Riesgo de repetir acciones con visita o revisión documental en la atención de PQRs por falta de una programación adecuada.
2. Ausencia de un filtro en la recepción de las PQRs que permita darle un tratamiento especial y ágil a los casos que deben ser trasladados por competencia a otras entidades.

3. Ausencia de un esquema eficiente de seguimiento a PQRs, dando como resultado una falta de control del uso y aprovechamiento de los recursos naturales en el territorio e inconformidad de la comunidad por una intervención limitada por la capacidad operativa de la entidad.

Como efectos y consecuencias asociadas a la problemática identificada, se tienen:

1. Pérdida de la información de campo asociada a la atención y tratamiento de los conflictos socio ambientales, toda vez que no existe un repositorio de dicha información.
2. Ausencia de un esquema de clasificación y sistematización de las PQRs que permita aplicar la atención suficiente y el despliegue operativo necesario para dar tratamiento a los problemas ambientales, sanitarios o de riesgo más críticos.
3. Deficiente acciones de seguimiento a las PQRs que requieren un tratamiento continuo por parte de la entidad para su mitigación o resolución.
4. Elaboración de planes de gestión ambiental y territorial con insumos incompletos, pues no se integra la información consolidada de los conflictos socio ambientales tratados mediante la atención de PQRs, desperdiciando una inversión importante dado el despliegue logístico y operativo realizado por funcionarios y contratistas de la Corporación.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

¿En qué consiste?

En primer lugar, el proyecto propone diseñar formatos de respuesta tipo a situaciones que pueden ser clasificadas claramente para aplicar un tratamiento estándar, en el que muchas veces la remisión por competencia es la solución indicada y aun así no se obra con oportunidad. En este sentido, el equipo de trabajo, en gestión encabezada por el Subdirector o coordinador de grupo, identificará, clasificará y determinará claramente la entidad competente para dar el tratamiento indicado a la denuncia, disminuyendo los tiempos de atención a favor del usuario; disminuyendo, a su vez, la carga operativa en funcionarios de las áreas técnicas de la entidad.

En una segunda etapa, el proyecto propone la implementación de una herramienta ofimática compartida (hoja de cálculo) en DRIVE entre los miembros de un equipo de trabajo, la cual permitirá ingresar información de la temática general, específica, localización geográfica con coordenadas, localización general con vereda y municipio, y los detalles técnicos viables para cada grupo, de acuerdo con la observación en campo y la parametrización que se deberá realizar según la afectación o riesgo sobre el recurso natural sujeto a evaluación, en la atención de una petición, queja o reclamo que implique ejecución de visita técnica y levantamiento de información primaria en campo.

El formato parametrizado contará adicionalmente con un campo donde se calificará el nivel de afectación o riesgo evidenciado durante la atención de la PQR, con el fin de brindar elementos de juicio objetivos que permitan realizar acciones de seguimiento a casos de alta y media significancia, de acuerdo con la capacidad operativa disponible en cada equipo de trabajo.

El anexo 1 muestra un ejemplo de la información que la herramienta requeriría con base en la información obtenida en campo.

En la actualidad se aprovecharía la reciente capacidad operativa generada en los equipos de trabajo, a través de los coordinadores de área, quienes se encargarían de crear y organizar el formato con los campos mínimos que serán parametrizados en cada caso, de acuerdo con el riesgo o afectación ambiental denunciada por el solicitante.

Al finalizar el período de aplicación de la herramienta, dicha información será remitida al Sistema de Información Geográfico de CORPOCALDAS, con el fin de alimentar la Línea Base Ambiental con una temática cartográfica que permita diagnosticar la dinámica y evolución de los conflictos ambientales del territorio, reconocidos y recopilados a través del instrumento propuesto.

En una segunda etapa con desarrollo previsto en el mediano plazo, considerando el avance y éxito de implementación del proyecto, se sugiere

analizar la posibilidad del desarrollo de un módulo en Geoambiental que permita alimentar directamente esta información al proyecto de Línea Base Ambiental de CORPOCALDAS.

¿Cuál es la problemática que ataca?

La atención de PQRs en esta Corporación se ha caracterizado por cumplir básicamente con tres fases: recepción, atención técnica, generación de respuestas y requerimientos a usuarios involucrados, en algunos casos con remisión a la Oficina de Procesos Sancionatorios en la Secretaría General.

Esta gestión se caracteriza por ser altamente reactiva, convirtiéndose en un tema de tratamiento urgente perdiendo el enfoque de toda la relevancia que la información levantada en campo reviste, desvirtuando su importancia.

Una buena cantidad de los casos atendidos no supera la fase de interacción con los usuarios involucrados, que considera la generación de respuestas a los peticionarios, y requerimientos de medidas de manejo o legalización del uso de los recursos naturales a los presuntos infractores, perdiendo de vista, en adelante, la efectividad de las medidas de control requeridas, o los requerimientos de legalización o los cambios de hábitos y conductas en el uso de los recursos naturales, por falta de seguimiento, toda vez que la limitada capacidad operativa de los equipos de trabajo, o de los funcionarios con sede en municipios, generalmente no permite realizar acciones de verificación de las medidas impuestas en atención de las PQRs. Incluso, muchas veces, el seguimiento a un caso es requerido nuevamente por el solicitante afectado, tras un tiempo significativo de no haber tenido una solución satisfactoria con la intervención de esta Corporación.

Esta situación, además del detrimento ambiental que promueve, muchas veces origina una mala imagen de la entidad por la falta de control y contundencia sobre la intervención de afectaciones o riesgos potenciales de afectación en los que no demostramos eficacia como Autoridad Ambiental.

Por otro lado, dada la limitada capacidad operativa que es reconocida y evidente en muchos equipos de trabajo, dado el alto volumen de solicitudes

de distintas temáticas que constantemente llegan a la entidad, no existe un mecanismo efectivo que permita identificar y clasificar los temas álgidos, que se constituyen en un conflicto ambiental y social que requiere un tratamiento permanente para su transformación, mitigación o eliminación. Por esta razón, algunas de las pocas acciones de seguimiento que se derivan del tratamiento de una PQR que genere afectación o riesgo de afectación ambiental, provienen de una insistente presión del usuario afectado o de la memoria y buena voluntad del funcionario encargado de atender el caso.

Sumado a lo anterior, la información de atención de una PQR no se registra en ningún lugar que permita reconocer, cuantificar y diagnosticar los conflictos socio-ambientales más frecuentes, como base para la toma de decisiones como Autoridad Ambiental, y en este sentido se reconocen falencias estructurales en las fuentes de información que permiten construir los diagnósticos de los diferentes instrumentos de gestión y planificación ambiental, tales como Planes de Ordenamiento y Manejo de Cuencas, Planes de Ordenamiento Forestal, Planes de Ordenamiento del Recurso Hídrico, Plan de Gestión Ambiental Regional, Plan de Acción, Plan Operativo Anual de Inversiones o Planes de Manejo del recurso natural donde dicho instrumento aplique.

¿Cuál será la situación esperada una vez implementado el proyecto?

La implementación de la herramienta propuesta se propone para trascender de la atención y gestión reactiva que se desprende del tratamiento de las PQRs radicadas en esta Corporación, hacia acciones estratégicas de mayor impacto que permitan transformar y mitigar los conflictos socio-ambientales que se presentan en el territorio, creando un insumo fundamental para la toma de decisiones en cuanto a seguimiento y monitoreo de dichas situaciones referentes a una afectación o riesgo ambiental.

Con el instrumento procesado en la Línea Base Ambiental de la Corporación, se prevé la elaboración de mapas de calor con una tabla de atributos en una capa cartográfica ubicada en el Visor de Geoambiental, que permita, entre otros:

- i) Generar una dinámica estructurada de seguimiento a PQRs que ameriten dicha acción, en función de su complejidad, empleando eficientemente los recursos financieros, logísticos y operativos de la Corporación, logrando mayor eficiencia y completa eficacia en el tratamiento de estos temas.
- ii) Evitar la atención recurrente de una misma problemática por parte de diferentes funcionarios o contratistas de la entidad y, en el peor de los casos, por parte de personal de diferentes dependencias. Generando confusión al usuario e inconformidad o desconfianza de la gestión de la entidad.
- iii) Planificar y programar seguimientos conjuntos con enfoque interdisciplinario de las diferentes Subdirecciones, cuando haya lugar, para promover análisis integrales que faciliten la atención, seguimiento e intervención efectiva de las problemáticas calificadas en media y alta significancia ambiental, priorizando su tratamiento sobre otras temáticas de menor relevancia y urgencia.
- iv) Aplicar acciones de restauración, compensación e intervención eficientes de afectaciones o riesgos ambientales de actividades, proyectos o comunidades, donde amerite una acción contundente en la transformación del conflicto por parte de la Corporación.
- v) Retroalimentar la línea base de información ambiental, y las herramientas estratégicas de gestión corporativa, complementando los diagnósticos de los instrumentos de planificación ambiental o territorial elaborados o promovidos por la Corporación, con los conflictos socio ambientales que al día de hoy únicamente figuran como un dato plano en las estadísticas, con la perspectiva de lograr un cierre de la brecha en el balance ambiental entre la oferta y demanda de los bienes y servicios ecosistémicos, priorizando las temáticas más recurrentes, más importantes y muy seguramente más concentradas en lugares específicos del territorio.
- vi) Disminuir los tiempos de atención en casos que puedan ser trasladados eficiente y oportunamente por competencia a otras entidades.

COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN

En su primera etapa el proyecto no tiene costo, pues la generación de las herramientas propuestas únicamente requiere planificación del equipo de trabajo para implementar y socializar las medidas de manejo del tratamiento de algunos casos en la organización. En su segunda fase, la implementación del formato por parte del coordinador de área, con el diligenciamiento de los miembros del equipo de trabajo y posterior remisión de la herramienta al proyecto Línea Base de CORPOCALDAS, no genera un costo más allá del tiempo de dedicación aplicado al diseño y alimentación de formatos y el método de sistematización y diligenciamiento.

La evolución del proyecto, en una fase no considerada en esta propuesta, prevé la posible implementación de un módulo de Geoambiental, con base en la evaluación del nivel de adopción, implementación y utilidad de la estrategia, obtenida de la retroalimentación donde será necesario evaluar el nivel de importancia de la información ambiental en el repositorio de la Corporación, sobre todo para la toma estratégica de decisiones. Los costos deberán ser previstos en esa etapa como un módulo a sistematizar por parte de SIGMA en Geoambiental, con la posible vinculación de la herramienta ADMIARCHI para relacionar la información de correspondencia, y radicados de los comunicados internos y externos derivados del tratamiento de la PQR.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Una vez descrita la problemática que se resalta principalmente en la baja eficiencia en el tratamiento y resolución de conflictos ambientales, cuando existen casos de exceso en la presión del uso y aprovechamiento de los recursos naturales, que se contrasta a veces con la baja oportunidad, sumado a la ausencia de un repositorio de información que le permita a la entidad tomar decisiones de intervención más eficaces en el corto y largo plazo.

Este proyecto presenta una intervención a las problemáticas más relevantes en el tratamiento y atención de las PQRs que son radicadas en la entidad, principalmente en aquellos casos donde existen conflictos entre usuarios por el uso de los recursos naturales y sobre explotación de los mismos.

Las herramientas planteadas permitirán:

- 1) identificar los casos que pueden ser resueltos desde la oficina, los cuales incluyen traslados por competencia, disminuyendo el volumen de casos por atender;
- 2) mejora organización y planificación del esfuerzo operativo que se debe aplicar a los casos que efectivamente ameritan un tratamiento especial o prioritario, en función del riesgo o la afectación ambiental identificados;
- 3) aplicar acciones de seguimiento a las PQRs en los casos prioritarios sin que haya necesidad de reiterados llamados de los usuarios sino más bien una gestión proactiva de la entidad, tal como debería ser
- 4) sistematizar y canalizar de mejor manera la información generada en el tratamiento de conflictos ambientales, los cuales nos darán una mejor idea de la dinámica de los mismos en el territorio, para tomar decisiones de administración de los recursos naturales que, en lo posible, se orienten a atacar la fuente y origen o causa, preferiblemente eliminando nuevas afectaciones o mitigando su aparición.
- 5) destinar mejor el accionar de las campañas de sensibilización, educación y cultura ambiental, sobre todo en aquellas zonas donde los mapas de calor, derivados de la información sistematizada, permitan identificar conflictos ambientales comunes y reiterados.

ETAPAS Y DURACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Una etapa preliminar permitirá identificar los casos tipo que pueden ser atendidos mediante formatos predeterminados de traslado por competencia y contenidos orientadores o informativos sobre el paso a paso de trámites, o temas asociados, en aquellos casos donde sea posible predeterminar un texto estándar.

A continuación, se considera como primera etapa, la elaboración de la herramienta ofimática de captura de información en un archivo compartido en la nube, por el coordinador del área, con el equipo de trabajo y colaboradores.

Del éxito de la adopción, evolución e implementación de la herramienta, en su primer momento, se concluye la necesidad de dar impulso a un desarrollo informático sugerido como módulo en Geoambiental.

De acuerdo con lo anterior, se prevé que la adopción del proyecto abarca un período de 3 meses, con la ejecución de las siguientes actividades:

Actividades	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12
0. Identificación de casos tipo, diseño e implementación de respuestas de traslado por competencia o contenidos orientadores												
1. Elaboración y parametrización de la herramienta de captura de información												
2. Validación de la herramienta con equipos de trabajo												
3. Adopción y ajuste de la herramienta en el equipo de trabajo												
4. Implementación y diligenciamiento de la herramienta de captura de información												
5. Retroalimentación y ajuste de la herramienta de captura de información												
6. Remisión de información para alimentación de Línea Base Ambiental												

Tabla 2. Cronograma de actividades

No obstante, lo anterior, la ejecución del plan de trabajo orientado a la elaboración e implementación de la herramienta podrá ser ajustado según la capacidad y dinámica de cada equipo de trabajo, en función de sus necesidades de información y la posibilidad del levantamiento de dicha información en campo.

La remisión de la información al proyecto Línea Base del SIAR para alimentar la información cartográfica generada desde los conflictos ambientales, identificados desde las diferentes temáticas, igualmente se realizará con la

periodicidad que cada dependencia considere, en función de la generación de datos dada por la cantidad de casos atendidos, con un tiempo previsto no superior a seis meses, considerando que muchos de los casos reseñados y clasificados de acuerdo con el nivel de complejidad o afectación ambiental deberán recibir atención periódica mediante la aplicación de las acciones de seguimiento correspondientes.

DESCRIPCIÓN DE PERSONAS O GRUPOS DE INTERÉS Y BENEFICIOS OBTENIDOS

Considerando que la identificación de actores beneficiados con la implementación del proyecto, converge con los beneficios concretos obtenidos, a continuación, en la siguiente tabla se consolidan las temáticas a fin de ofrecer un panorama integral:

Personas o grupos de interés	Beneficios
1. Usuarios (solicitante y partes implicadas)	i) Oportunidad de atención ii) Eficiencia en el tratamiento y transformación del conflicto socio ambiental
2. Equipos operativos de las diferentes áreas de la Corporación	i) Uso más eficiente de recursos y tiempo aplicados al tratamiento de un caso
3. CORPOCALDAS	i) Mejora la imagen institucional en el tratamiento y transformación de conflictos ambientales ii) Mejora de las fuentes de información para la toma de decisiones más acertadas en la gestión y administración del patrimonio natural
4. Actores institucionales involucrados	i) Aplicación más eficiente en la aplicación de recursos operativos y financieros en el tratamiento de conflictos socio ambientales ii) Evitar y disminuir la cantidad de procesos judiciales en los que se vincula a la Corporación iii) Evitar conflictos judiciales en actores del SINA responsables de dar atención y solución de la problemática ii) Mejorar imagen institucional
5. El medio ambiente y los recursos	Una eficiente gestión en el tratamiento

naturales	de los conflictos ambientales redundará en la disminución del detrimento del patrimonio natural
6. Actores sociales (líderes sociales comunitarios y grupos sociales)	El tratamiento eficiente y oportuno de algunos conflictos socio ambientales evitará la confluencia de actores y la necesidad de vinculación de otras partes interesadas en favor de los derechos de la ciudadanía afectada y del medio ambiente

Tabla 3. Grupos de interés y beneficios

RENTABILIDAD ECONÓMICA Y/O SOCIAL DEL PROYECTO

La información de conflictos socio ambientales como insumo para los procesos de planificación ambiental de la entidad, como para la planificación de acciones operativas y administrativas para su tratamiento, resulta invaluable, considerando que el costo es mínimo y se basa únicamente en lograr la conciencia de los líderes de grupo o directivos en el uso de herramientas disponibles, contra la oportunidad de contar con información organizada, sistematizada y consolidada como una guía para la adecuada toma de decisiones.

El impacto social y ambiental del proyecto es amplio, ya que se mejorará la atención de los casos en términos de oportunidad y eficacia, llevado a la entidad al cumplimiento de unos mínimos niveles de atención al usuario, de acuerdo con las obligaciones y responsabilidades establecidas por ley a la entidad.

Es bien conocido que la gerencia de cualquier tema sin un manejo ni una lectura adecuada de las necesidades, ni una gestión debida de insumos y recursos, solo generarán un desgaste operativo alto sin mayor impacto sobre el bien que se pretenda administrar, razón por la cual esta herramienta y el objetivo de proyecto le apuntan a desarrollar una gestión estratégica de un tema que actualmente tiene un tratamiento reactivo.

ANEXO

Ejemplo de campos del formato propuesto para parametrizar información de atención y tratamiento de PQRs

Fecha	Nombre de usuario	Localización		Ubicación		Significancia ambiental	Temática	Subtemática
		X	Y	Vereda	Municipio			

Extensión de intervención o impacto	Población afectada	Calidad del usuario (quejoso-presunto implicado)	Radicado entrada	Radicado o salida	Plazo (días)	Fecha de seguimiento	Funcionario encargado

Integrantes del equipo de trabajo

Franklin Dussan Rodríguez

Maria Alejandra Henao Mejía

Juan Carlos Bastidas Tulcán