IDENTIFICACION, SEGMENTACION Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA -CAR-

PRODUCTO 5

INFORME ANALÍTICO Y SOPORTE DE ENTREVISTAS

Bogotá, D.C., diciembre 4 de 2023

Calle 105 No 14a 92 Oficina 413 Teléfonos 3838090 – 316 4686754
Invescorsas@gmail.com
Bogotá, D.C. - Colombia

IDENTIFICACION, SEGMENTACION Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA -CAR-

Contenido

A. PRESENTACION 3
B. EJERCICIO CUALITATIVO 4
1. USUARIOS 5
1.1. RELACIÓN CON LA CAR 5
1.1.1. CONOCIMIENTO DE LA CORPORACIÓN 5
1.1.2. PRINCIPALES MOTIVOS DE CONSULTA 6
1.1.3. PRINCIPALES CANALES DE ACCESO 6
1.1.4. PROGRAMAS Y ESTRATEGIAS 7
1.2. PERCEPCIÓN DEL USUARIO 8
1.2.1. CLARIDAD EN LOS SERVICIOS 8
1.2.2. ENFOQUE DIFERENCIAL 9
1.2.3. PERCEPCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN 10
1.2.4. DIVULGACIÓN 11
2. FUNCIONARIOS 13
2.1. IDENTIFICACIÓN 13
2.2. CONOCIMIENTO DE LA CORPORACIÓN 13
2.3. BASADO EN LA EXPERIENCIA 15
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 18
C. ANEXO 1. PERSONAS NATURALES 21
D. ANEXO 2. PERSONAS JURÍDICAS 58
E. ANEXO 3. ACTORES SOCIALES 69
F. ANEXO 4. FUNCIONARIOS 89

A. PRESENTACION

Mediante contrato de prestación de servicios No 3251 de 2023, el **LA CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA** -CAR-, contrató con **Cortés Asociados, investigaciones Económicas S.A.S,** -INVESCOR SAS- una consultoría para identificar, segmentar y caracterizar los usuarios de trámites y servicios de esa Corporación.

Considerando que la ejecución de las tareas previstas para el desarrollo integral del objeto contractual deben contribuir para conocer e identificar las características de los usuarios de los trámites y servicios de la CAR (personas jurídicas, actores sociales y ciudadanos), ser la base para el establecimiento de ajustes en la interacción de la Corporación con sus grupos de interés, y favorecer el establecimiento de estrategias que permitan atender los trámites y brindar los servicios bajo estándares de calidad, en este documento se incluye una versión preliminar pero muy avanzada del análisis adelantado a partir de las entrevistas realizadas a los distintos tipos de usuarios.

B. EJERCICIO CUALITATIVO

Con el fin de profundizar en las experiencias subjetivas y permitir una perspectiva más exacta de la realidad, se realizó una indagación entre un subconjunto de usuarios sobre los diferentes canales de atención dispuestos en la CAR. Para la elaboración del instrumento guía (entrevista semiestructurada) se hizo una revisión profunda de los diferentes servicios ofertados dentro de la página web que se relacionan con la atención al usuario y de esa manera poder determinar las temáticas más importantes que permitan dar cumplimiento a los objetivos del estudio.

El instrumento se dividió en tres apartados, siendo el primero uno de identificación, cuyo objetivo principal fue conocer las características de los usuarios entrevistados; edad, ocupación, nivel educativo y pertenencia a grupos diferenciales. El segundo apartado fue el de indagación, con el que se pretendió establecer de qué manera el usuario se ha vinculado con los servicios de la CAR y cuál es su conocimiento frente a los mismos. El tercer apartado permitió dar cuenta de la forma y percepción que hay por parte de los usuarios frente a su interacción con los servicios de la CAR. Por último, el instrumento incluyó un apartado de recomendaciones y observaciones con el objetivo de que el entrevistado compartiera desde su experiencia cuáles consideraba podían ser las estrategias y acciones de mejora de los procesos para mejorar el servicio y mejorar la relación entre la CAR y la ciudadanía.

Se definió que las personas a entrevistar se determinarían según los resultados arrojados dentro de la aplicación cuantitativa, buscando así que la "selección fuera congruente y determinante en la obtención de resultados. Después de realizar una revisión se escogieron usuarios que hubieran tenido una mayor interacción con la CAR, y cuya relación hubiera estado enmarcada por una experiencia completamente positiva o por el contrario, que hubiera sido muy negativa, para así poder obtener un contraste dentro de los resultados.

Una vez definidas las personas a entrevistar, (14 personas) se inició con el proceso de contacto para definir una fecha de entrevista, el contacto se realizó vía telefónica, en esta se presentó la empresa (Invescor), el objetivo del estudio y la metodología de la entrevista, quienes accedieron a participar permitieron fijar una cita vía WhatsApp. Las entrevistas se realizaron todas vía zoom, ya que es un medio de fácil acceso para quienes tienen acceso a tecnología y conectividad, adicionalmente, mediante esta plataforma se pudieron realizar las grabaciones en alta calidad para la entrega de las grabaciones al equipo encargado de realizar las transcripciones.

Una vez se daba por culminada la entrevista, se iniciaba el proceso de transcripción, lo que permitió mayor agilidad y tiempos más cortos para el análisis. Sin embargo, dentro del ejercicio, se presentaron algunas barreras ya que debieron contactarse muchas personas para lograr unas pocas que participarán. La mayoría se negó a participar de la entrevista por no disponer del tiempo o porque no manifestaron interesados. Adicionalmente, de las que accedieron a participar, la mayoría no se presentó a la reunión, lo cual retrasó el proceso de análisis y obligó a iniciar desde la fase de contacto con el agravante que sucedió tanto con usuarios como funcionarios, habiendo sido estos últimos notificados por correo electrónico para dar cuenta de la veracidad del estudio: no obstante, muchos se negaron a participar.

La muestra se distribuyó de la siguiente manera (basados en lo dispuesto en los lineamientos técnicos)

- 4 personas naturales (a la fecha se han realizado 3)
- 2 Personas jurídicas (a la fecha se ha realizado 1)
- 2 Actores sociales (a la fecha está completo)
- 6 Funcionarios y contratistas de los puntos de servicio-atención (se han realizado 5)

1. USUARIOS

1.1. RELACIÓN CON LA CAR

1.1.1. CONOCIMIENTO DE LA CORPORACIÓN

En relación con las personas entrevistadas, es posible evidenciar que en su gran mayoría conocen la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca desde hace por lo menos cinco años, esto teniendo en cuenta que en su mayoría fueron personas mayores de 50 años. Ese conocimiento de la Corporación se dio por transferencia de la información a nivel familiar (actividad económica y oficio de sus padres), por la zona en la que se criaron y la relación con la temática medioambiental de la misma, o por su formación académica y su experiencia profesional que los llevó a tener relación con la Corporación.

1.1.2. PRINCIPALES MOTIVOS DE CONSULTA

Algunos de los motivos por los que los usuarios manifiestan haber accedido a los servicios de la CAR son los siguientes:

- Derechos de petición
- Concesiones
- Cuentas de cobro
- Información para el inicio de proyecto o empresa
- Permisos y licencias
- Restricciones medioambientales
- Explotación agrícola y agropecuaria
- Cuencas hidrográficas
- Quejas y reclamos

1.1.3. PRINCIPALES CANALES DE ACCESO



Es posible identificar que los usuarios tienen un amplio conocimiento sobre todos los canales de acceso con los cuales cuenta la CAR, cada uno de los usuarios pudo dar cuenta de la existencia del correo electrónico, la página web, la vía telefónica, las ventanillas de atención y la aplicación.

Las respuestas estuvieron divididas entre página web y atención presencial en oficinas, siendo estos los dos canales más utilizados por los usuarios entrevistados.

En cuanto a la preferencia por la página web, los usuarios afirman que esta permite mayor facilidad de acceso, es muy sencilla de entender y permite mayor agilidad en el trámite, reconociendo que este servicio ha mejorado notablemente con el tiempo, ya que hace unos años no existía tal facilidad. Entre quienes afirman su preferencia por la presencialidad, lo hacen reconociendo que es una forma que les da más confianza en el trámite, al permitir un contacto más directo y cercano

con funcionarios y servidores, y porque para quienes no saben manejar plataformas digitales, permite tener mayor claridad y guía con cada uno de los trámites.

En cuanto a estos dos canales de atención también se identifican por parte de los usuarios algunos vacíos en términos del acceso a las mismas. La página web, por ejemplo, es un canal que en las zonas rurales representa una gran limitación ya que muchas veces estas zonas no cuentan con acceso a internet ni conectividad, y sus habitantes, la mayoría campesinos no tienen el conocimiento suficiente para poder entender el uso y manejo de esta.

De igual forma, las oficinas pueden en cierto punto representar una limitante para los campesinos y habitantes de zonas rurales, ya que no es fácil, por distancia y costos para estas personas llegar a una oficina solo para poner una queja o realizar un trámite. Dicho lo anterior, es posible identificar un vacío importante, sobre todo en las personas que habitan las zonas rurales, en términos del acceso a los canales de atención.

1.1.4. PROGRAMAS Y ESTRATEGIAS

Según lo dispuesto en la página web de la CAR de Cundinamarca, es posible identificar que la Corporación cuenta con varios programas y estrategias de participación ciudadana cuyo objetivo es promover el cuidado del medio ambiente de una manera conjunta con la comunidad. Frente al abordaje de esta categoría, se evidencia que en general los usuarios entrevistados no tienen conocimiento de ninguno de estos programas ni estrategias de participación ciudadana, ya que más allá de estar dentro de la página web, que normalmente usan para realizar trámites o interponer quejas, no hay una socialización de los programas a nivel de las comunidades y grupos de interés.

Una vez se hace una corta explicación de estos, por parte del entrevistador, los usuarios manifiestan una sensación positiva frente a la existencia de estos, ya que estos, bien empleados, permiten, por un lado, acciones preventivas frente al daño del medio ambiente y el mal uso de los recursos, generando conciencia en las actuales y futuras generaciones frente a esto. De igual manera, facilitan un ejercicio pedagógico en conjunto con los usuarios y comunidades, que puede actuar como elemento optimizador de las condiciones actuales de los territorios.

Sin embargo, desde la experiencia de los usuarios el panorama real de estos programas y estrategias es que no son efectivos, porque, por un lado, no hay socialización de los mismos, la gente que debería conocerlos, no tiene idea de su existencia ni de como vincularse en estos, adicionalmente, la falta de confianza hacia la CAR, por muchos de los usuarios, hace que no se quieran involucrar en estos programas, porque además, tampoco se ve un seguimiento de estas acciones, ni un apoyo de los entes gubernamentales de las comunidades dentro de los mismos.

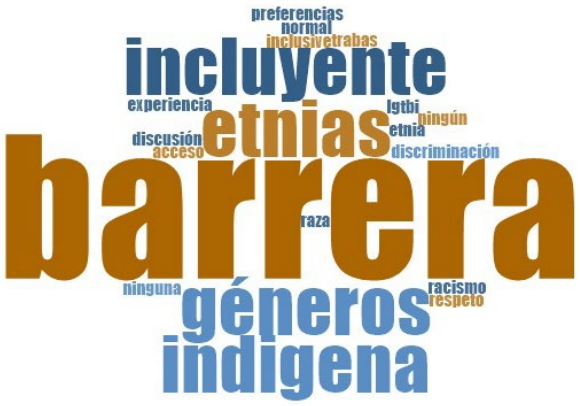
1.2.PERCEPCIÓN DEL USUARIO

1.2.1. CLARIDAD EN LOS SERVICIOS



La percepción general de los usuarios, teniendo en cuenta que llevan ya muchos años interactuando con la CAR, coincide en afirmar que el acceso a los servicios y la claridad de estos ha mejorado notablemente. No obstante, aunque entender los formularios y requerimientos es más fácil ahora, coexisten algunos procedimientos y trámites que son dispendiosos de realizar, reconociendo además que no es lo mismo el entendimiento de estos siendo un usuario rural, o uno urbano, o considerando el grado de escolaridad y la formación profesional de quien accede a dichos trámites. Es importante, contar con una buena asesoría a la hora de realizar estos trámites, llenar formularios y enviar documentación, para evitar malos procedimientos y pérdida de tiempo en los usuarios y reprocesos de los servidores institucionales.

1.2.2. ENFOQUE DIFERENCIAL



El término de enfoque diferencial no es ampliamente conocido por los usuarios, sin embargo, una vez aclarado su significado, los usuarios coinciden en afirmar que ninguna de las características personales, asociadas al género, la edad, las habilidades y capacidades físicas o cognitivas, la etnia/raza, las ideologías políticas o la orientación sexual (Entre otros) deberían significar una barrera de acceso y mucho menos una barrera y/o discriminación en la atención.

En el marco de sus experiencias con la CAR, los usuarios no han identificado barreras de este tipo ni perciben a la CAR como un organismo excluyente en su atención. Sin embargo, un usuario indígena que participo de las entrevistas, considera que en algunas oportunidades la atención hacia él, una vez perciben su origen étnico, bien sea por su apariencia física o su manera de expresarse, pudo haber generado trabas frente al servicio, y desde su sentir, cree que se prioriza al "ingeniero o al abogado" antes que a alguien por su pertenencia étnica. En general la percepción de los usuarios frente al enfoque diferencial es positiva, lo que permitiría afirmar que la CAR es un organismo incluyente, que se ha esforzado con el paso de los años por reconocer las especificidades de sus usuarios y brindar una atención diferenciada y justa según se necesite.

1.2.3. PERCEPCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN



En los usuarios entrevistados, se logra identificar un malestar generalizado frente a la atención recibida, ya que en su gran mayoría han tenido inconvenientes con algún tipo de servicio, atención o trámite por parte de la Corporación. No se debe desconocer que ha habido mejorías en la atención, en la capacitación y conocimiento de los funcionarios y servidores que cada vez tienen más y mejor información para brindar una atención más oportuna a sus usuarios, la atención es más amable, más respetuosa y los canales más asequibles.

En primer lugar, uno de los motivos principales que se pueden evidenciar como causa de insatisfacción entre los usuarios, es que la CAR realmente no da las soluciones esperadas a sus usuarios, la solución no llega, llega tarde o llega de manera inadecuada, sin responder realmente a la necesidad de las comunidades, causando que ya los usuarios ni se interesen en realizar trámites o contactarse con la CAR por la misma desesperanza que las respuestas les genera. Dentro de las principales molestias se logran identificar las siguientes:

- Los tiempos de respuestas de las quejas son muy extensos, pueden tardar meses en dar respuesta a la solicitud presentada o incluso no aparecer nunca. Sumado a esto, las respuestas a las quejas no son las más oportunas, hay un relativo desconocimiento de la realidad de las comunidades generando insatisfacción en el tipo de respuestas brindadas. Tampoco hay seguimiento de estas, realizan una visita o responden de forma escueta y ahí queda el proceso.
- La percepción de las personas es que la CAR se quedó en las oficinas y en los talleres, olvidándose del verdadero trabajo con la comunidad, hay conferencias, hay programas educativos, pero estos, según lo perciben los usuarios, se quedan en el papel, sin lograr

una verdadera aplicabilidad y un cambio dentro de los territorios. No se ven las obras, no se ve la mano de obra, no se ven las construcciones, no se ve la presencia de la CAR en las comunidades ni en las zonas rurales. Muchos tienen la sensación de que la CAR solo aparece cuando el problema o el desastre ya ha sucedido, cuando quizás ya es demasiado tarde.

- No perciben que haya una intercomunicación entre los diferentes sectores (alcaldías, secretarías, juntas de acción comunal, organizaciones, entre otros) hay quienes responden A y quienes responden B haciendo que el usuario en muchas ocasiones se vea desorientado y confundido y nuevamente, que las soluciones no sean las esperadas.
- Se necesita mayor agilidad en los trámites y respuestas, en tanto que la demora de estos, desconoce la necesidad de las comunidades, en especial de los campesinos cuyo sostenimiento depende de sus labores diarias, las demoras en los procesos generan una afectación importante en su cotidianidad y su trabajo, generando afectaciones económicas, sociales, laborales y posiblemente familiares.
- La voz de las comunidades, de los líderes y lideresas, de los grupos de interés, no está siendo tenida en cuenta, la desconfianza ha generado que las personas no se quieran involucrar en los talleres, charlas y programas, generando cada vez una brecha mayor entre usuarios y la CAR e impidiendo que su voz, intereses y necesidades sean tenidas en cuenta.

1.2.4. DIVULGACIÓN

Teniendo en cuenta los vacíos encontrados frente a la relación de la ciudadanía con la CAR, como categoría emergente, se decidió indagar sobre las estrategias de divulgación de la información, con el objetivo de que los programas, estrategias y acciones de la CAR sean más conocidas por parte de los ciudadanos y la comunidad en general. Frente a esto los usuarios proponen:



Es importante hacer difusión de la información ya que como se mencionaba con anterioridad, la falta de información es una de las principales barreras, para esto hay que diseñar estrategias que permitan que la información llegue a todas las personas, zonas y comunidades sin ninguna barrera ni restricción.

Teniendo en cuenta que a las zonas rurales no tienen buena señal ni conectividad, ni muchos de sus habitantes tienen acceso a un celular o un computador, una de las propuestas es poder llegar a estas zonas a través del radio, ya que este sigue siendo un canal de alto uso en las zonas rurales. Incluso también pensar en piezas informativas que se divulguen a través de la televisión.

Otra de las propuestas, es seguir promoviendo el uso de redes sociales, teniendo en cuenta que actualmente es uno de los principales medios de comunicación entre la ciudadanía. Así mismo al identificar vacíos en la comunicación entre las diferentes autoridades comunitarias, se sugiere fortalecer la comunicación entre los diferentes entes, organizaciones y autoridades gubernamentales, y que sean estos quienes promuevan la difusión de la información.

2. FUNCIONARIOS

2.1. IDENTIFICACIÓN

De los funcionarios entrevistados, se tiene la siguiente información.

- Administrador de empresas, cargo actual como técnico administrativo 16. Un año en el puesto
- Ingeniero ambiental, cargo actual como profesional especializado del área de recurso hídrico, un año y dos meses en el cargo. En total Cinco años en la Corporación. Previamente trabajo como técnico de servicio de atención al ciudadano en la regional Soacha.
- Ingeniero ambiental, cargo actual como contratista en el laboratorio de la CAR, tres años en el cargo

2.2. CONOCIMIENTO DE LA CORPORACIÓN

2.2.1 Protocolo de atención al ciudadano

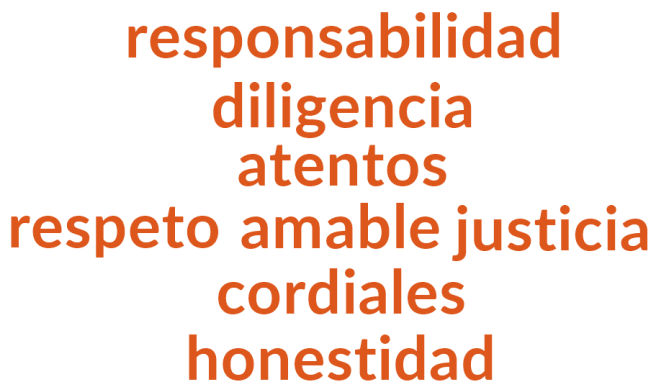


El protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano es un documento dirigido a los servidores de la CAR (funcionarios y contratistas) que atienden usuarios a través de los diferentes canales de atención de la entidad, cuyo objetivo es brindar directrices sobre como prestar un servicio adecuado y una correcta atención a usuarios y ciudadanos.

Dicho esto, dentro de las entrevistas realizadas a funcionarios, se logró evidenciar, que cada uno de estos tiene pleno conocimiento del documento en mención, unos con mayor profundidad que otros, pero conocen en general de su existencia. Este conocimiento se da principalmente porque hace parte del material en el proceso de inducción a los cargos relacionados con atención al usuario y, adicionalmente, porque gracias al proceso de seguimiento y soporte del área de cultura ambiental y talento humano, se realizan capacitaciones y verificaciones de que el documento reposa físicamente dentro de las

diferentes sedes, permitiendo su libre acceso por parte de todo quienes deseen conocerlo. Según lo mencionado este protocolo también se incluye dentro de las capacitaciones que hacen semestralmente a los funcionarios.

2.2.2 Principales Valores de un funcionario



Según lo expresado por los funcionarios de la Corporación, para tener una adecuada atención y prestar un buen servicio a la ciudadanía, los siguientes son principales valores y características por las cuales cada uno de estos debería caracterizarse, son los que se muestran en la imagen.

2.2.3 Enfoque diferencial

El concepto de enfoque diferencial no es muy conocido por los funcionarios, sin embargo, al explicarles en qué consiste este, se evidencia que efectivamente hay consciencia sobre el mismo, es posible identificar que para los funcionarios es claro que en la CAR la atención se da desde un enfoque diferencial y esto es algo que cada vez mejora más con el paso del tiempo, con el paso de los años se ha generado mayor consciencia a nivel de la organización logrando dimensionar su importancia y aterrizándola en la atención que se da a cada uno de los usuarios. Para los funcionarios, es importante y de gran utilidad, que este enfoque se trabaje desde el protocolo de atención, allí ya está presente lo que incide positivamente en su aplicación.



Ya se han implementado herramientas de Braille en algunas de las instalaciones, así como también el uso de una segunda lengua para quienes lo necesiten. Sin embargo, aún siguen existiendo vacíos en su implementación, por lo cual es necesario seguir trabajando en la sensibilización y capacitación de funcionarios y de la ciudadanía en general en el enfoque diferencial, buscando así una atención y servicio más incluyente.

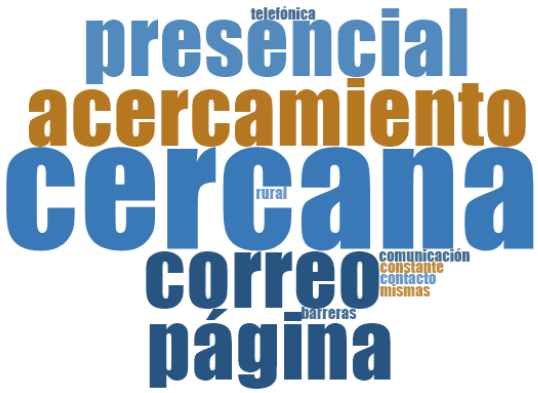
2.3. BASADO EN LA EXPERIENCIA

2.3.1 PRINCIPALES CANALES

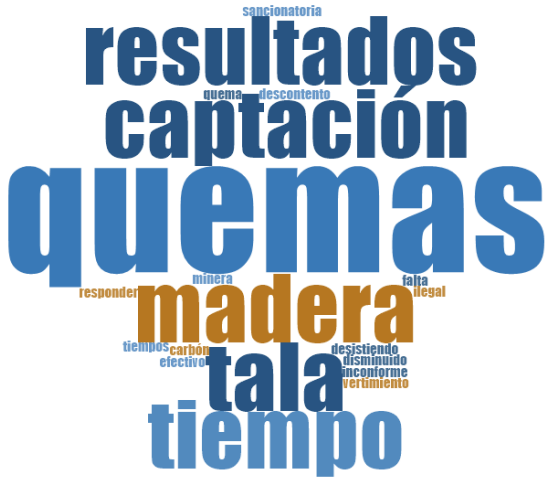


Según la experiencia de los funcionarios en sus respectivos cargos, estos consideran que el canal menos utilizado es la aplicación APLICAR, por el contrario, las más utilizadas son la página web y la atención presencial en cada una de las regionales. Después de la pandemia, las redes sociales también han tomado mucha fuerza, aspecto que debería aprovecharse ya que también permite mayor visibilización de las acciones realizadas por la CAR.

El contacto de los funcionarios con la ciudadanía se da de manera presencial y virtual, esto varía mucho según el área al que pertenezca el funcionario. En general todos perciben que la relación con los ciudadanos es cercana, constante y positiva, sin desconocer que siempre habrá oportunidades de mejora.



2.3.2 PRINCIPALES QUEJAS



Según el conocimiento de los funcionarios, las principales quejas por parte de los usuarios que se identifican recientemente son las que se muestran en la imagen.

2.3.3 Principales Barreras

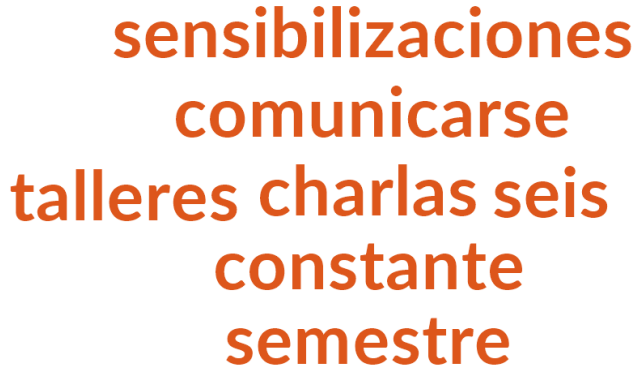


De manera compartida, los funcionarios consideran que una de las principales barreras en la atención y en la relación con los usuarios y la ciudadanía, es la falta de información, muchos ciudadanos aún no tienen conocimiento de la CAR ni de las acciones adelantadas por la Corporación, así mismo, quienes deberían tener acceso a esta información por la actividad económica que ejercen, muchas veces no la tienen y eso dificulta la atención y los procesos y a su vez la percepción del usuario frente a la misma Corporación.

Otra barrera importante, que es igualmente identificada por los usuarios, es la brecha que existe entre la atención y servicios con la ruralidad, la dificultad de acceso presente en las zonas rurales bien sea por la misma falta de información ya mencionada, por la falta de una atención con enfoque diferencial, por la falta de conectividad y de acceso a medios tecnológicos, y por la ubicación territorial que dificulta el acceso a las oficinas. Así mismo,

algunas veces por el mismo desconocimiento los trámites resultan siendo muy complicados para los usuarios lo que también incide en la percepción frente al servicio.

2.3.4 MEJORAS PARA LOS FUNCIONARIOS/ CAPACITACIONES



En general la percepción de los funcionarios y servidores de la Corporación es positiva frente a las capacitaciones recibidas, estas abordan diferentes temáticas de gran utilidad para el adecuado desempeño de cada cargo. Las capacitaciones pueden ser talleres, sensibilizaciones o charlas dirigidas usualmente por el área de Talento Humano, pero también puede estar a cargo de otras áreas. Se dan cada seis meses aproximadamente.



Los funcionarios resaltan la interdisciplinariedad dentro de sus labores, lo que contribuye a que haya un mejor trabajo en equipo, con mayor conocimiento de las diferentes temáticas, lo cual a su vez aporta a que el servicio prestado a la ciudadanía sea más efectivo y con mayor calidad. Algunos de los aspectos a mejorar reconocidos por los mismos funcionarios y servidores tienen que ver con la alta rotación de personal de algunas sedes y algunas áreas, ya que esto dificulta la continuidad de la curva de aprendizaje y hace que el equipo tenga que reajustarse y empezar de nuevo una y otra vez. Adicionalmente, también dentro de algunas áreas la carga laboral es muy alta, lo que hace que la atención al usuario se vea afectada.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. RECOMENDACIONES. ESTRATEGIAS Y PROPUESTAS DE MEJORA CONJUNTA (FUNCIONARIOS Y USUARIOS)

A partir del ejercicio cualitativo realizado, se logran identificar varias acciones y estrategias de mejora propuestas tanto por los usuarios como por los funcionarios, que permiten dar insumos a la Corporación para lograr fortalecer la relación de la ciudadanía con la CAR. Estas recomendaciones se exponen de manera conjunta, es decir, funcionarios y usuarios en un mismo apartado, teniendo en cuenta, que ambos actores identifican vacíos similares encaminando sus propuestas a un lugar conjunto.

A continuación, se exponen las principales recomendaciones:

- Si bien las personas y funcionarios, manifiestan que en su gran mayoría los canales de atención a usuarios actualmente dispuestos en la CAR para la atención (página web, vía telefónica, aplicación, correo electrónico, ventanillas presenciales) son de su conocimiento y las han utilizado, se sugiere implementar más el uso de otros, tales como redes sociales (Facebook, WhatsApp, Telegram, entre otras) que permitan aún más facilidad de acceso a la información frente a la CAR; a sus programas y estrategias; a los trámites y servicios; y a los espacios de socialización y capacitación. Esto teniendo en cuenta que son los medios más utilizados en la actualidad.
- Realizar un trabajo interinstitucional, es decir, que los diferentes sectores y entes gubernamentales y no gubernamentales relacionados con el territorio y el medio ambiente, trabajen de manera conjunta y de la mano, que haya una articulación entre la CAR, las secretarías, las Juntas de Acción Comunal, los líderes y representantes y las comunidades. Fomentar una comunicación constante, en donde se hagan reuniones periódicas para manifestar las necesidades y sugerencias de la comunidad, dar lugar a la voz de los actores y así mismo recibir soporte y acompañamiento por parte de la Corporación.
- En cuanto a las PQRS buscar desde la CAR y su equipo encargado, como lograr mejorar los tiempos de respuesta, ya que estos representan la mayor causa de insatisfacción en los usuarios, ocasionando que muchas veces las personas acudan a la ilegalidad o al incumplimiento de las normas por falta de respuesta. Coordinar un espacio con los equipos encargados de atender las PQRS de la CAR, para buscar soluciones efectivas y prontas para mejorar estos tiempos de respuesta.

- Para mejorar la relación con la comunidad, es importante buscar recuperar la confianza en la ciudadanía, que esta se involucre más y que la relación sea de doble vía. Las acciones de la CAR deben tener mayor difusión ya que gran parte de los usuarios no tienen conocimiento ni de los programas ni estrategias de participación, tampoco hacen parte de los talleres ni capacitaciones que ofrece la CAR en los distintos territorios, logrando esto, se generará mayor conciencia en la ciudadanía para que de forma voluntaria y constante sean ellos mismos quienes también busquen involucrarse cada vez más con la CAR. Para esto se sugiere hacer de manera regular, espacios de socialización con funcionarios de la CAR y ciudadanos en los distintos territorios, buscar que sean espacios críticos, constructivos, en donde se realice una retroalimentación en ambas vías en busca de mejorías. Buscar que a través de esta confianza el mismo ciudadano y las mismas comunidades se conviertas en actores por y para el cambio.
- Pese a que no fue un porcentaje alto el que consideró que los trámites y servicios eran complicados y tediosos, si es importante tener en cuenta que no todo el mundo tiene la misma capacidad de entendimiento y el mismo acceso a la información, por lo cual debe buscarse que los trámites y servicios sean cada vez más sencillos y asequibles a todo tipo de persona sin importar sus diferencias. Tener un equipo encargado de capacitar a los campesinos y/o personas que no tengan conocimiento sobre cómo llenar un formulario o requisito para que lo hagan de manera consciente.
- Es de vital importancia, lograr minimizar la brecha que existe con la ruralidad, teniendo en cuenta que fue un aspecto repetitivo tanto en funcionarios como en usuarios. La dificultad en el acceso a los medios y canales de atención, la falta de información y preparación, la falta de conocimiento sobre temas medioambientales, la precarización en recursos, son algunas de las principales barreras presentes en esta población, que terminan incidiendo de manera significativa en la relación existente entre la CAR y sus usuarios rurales.
- Cada una de estas mejoras debería ir acompañada de procesos de seguimiento que permitan dar continuidad a los cambios y acciones realizados, este seguimiento encabezado principalmente por la CAR pero con apoyo también de la misma comunidad, para dar cuenta de si se están o no implementando las acciones, si fueron o no de utilidad y cuál es la percepción de los usuarios sobre la misma. Esto, con el objetivo que las mejoras se den de forma constante y frecuente, como un proceso evolutivo que no tenga trabas en el camino.

Funcionarios



Usuarios



El ejercicio cualitativo permitió una mayor profundidad en el instrumento cuantitativo, dando cuenta de las percepciones tanto de usuarios como de funcionarios de la CAR brindando insumos importantes que permiten tener una serie de recomendaciones expuestas en el documento presentado, con la intención de que sean tomadas en cuenta para poder fortalecer la relación de la CAR con sus usuarios, con la ciudadanía en general, logrando procesos mucho más satisfactorios y efectivos en beneficio de todos y todas. Es importante, según lo manifestado por los funcionarios, poder socializar el presente documento según sea conveniente, para poder seguir emprendiendo acciones de mejora.

C. ANEXO 1. PERSONAS NATURALES

Entrevista a Juan Camilo Rodríguez Lozano (Persona natural)

Persona Natural: PN
Entrevistador: EN

PN: Ustedes están haciendo un estudio, no es que sean empleados de la CAR.

EN: No, no señor, si quiere ya le explico un poco como funcionamos entonces, voy a apagar mi cámara para que ya no haya ningún problema con el audio ¿Ahí me sigue escuchando bien?

PN: Sí, sí ahí estoy escuchando bien.

EN: Entonces le cuento, nosotros hacemos parte de una organización que se dedica a hacer estudios cuantitativos y cualitativos. Y lo que estamos haciendo ahorita con la corporación autónoma regional es realizar una caracterización de usuarios de los trámites y servicios de la CAR de Cundinamarca. Digamos que el objetivo de realizar esta caracterización es poder: 1. Identificar la oferta institucional y reconocer las principales necesidades, demandas y comportamientos de los grupos de interés, 2. Adicional a esto poder fortalecer la relación del Estado (en este caso de la CAR con la ciudadanía, 3. Y poder identificar en qué áreas de trabajo o temáticas de la corporación hay vacíos de información. Para esto lo que estamos haciendo es un poco como, conocer las perspectivas desde un instrumento cuantitativo (que es en el que usted ya nos colaboró con su participación) y también desde este instrumento cualitativo que nos permita profundizar un poco cual es la percepción del usuario frente al servicio, frente al acceso a la información, frente a los programas, frente a lo que nos ofrece la corporación. Digamos que esto se hace con cierta temporalidad, con el objetivo de que la CAR pueda mejorar su servicio. Un poco eso es lo que estamos haciendo, para nosotros obviamente es muy importante contar con su participación entonces pues, si de antemano agradecerle por su tiempo. No se si hasta el momento eso le genera alguna duda, alguna pregunta o si podríamos arrancar.

PN: No, no ya esta bien. Yo quería aclarar era sobre, es que la persona que me llamó me dijo que era funcionario de la CAR y yo pues realmente estaba un poco desorientado en ese sentido.

EN: ¿El que le realizó la encuesta?

PN:Sí.

EN: Okey no.

PN: Yo le entendí eso, se identificó casi como un funcionario, pues sí me habló del estudio que estaban haciendo pero como funcionario de la misma CAR.

EN: Okey no, yo creo que ahí de pronto hubo como un problema de comunicación porque precisamente nosotros somos como un agente externo que contrata la corporación para que el estudio sea un poco más efectivo ¿no?

PN: Sí

EN: Pero sí, eso le cuento. Entonces pues yo se que usted ya nos colaboró con la encuesta, quizá por eso se repitan algunas preguntas sobre todo en términos de su identificación y pues la idea de este instrumento es poder profundizar ¿no? sobre lo que ya se habló en la encuesta poder, como hablar un poquito más y conocer desde su percepción. Nosotros a usted lo tenemos dentro de la categoría de actor social, como un representante de uno de los actores sociales, no se si usted este de acuerdo con que esté incluido dentro de esa categoría.

PN: SÍ, es decir como actor social es que estoy participando dentro de la información que ustedes recogen para procesar y pues para su estudio.

EN: Sí y que adicionalmente usted digamos que representa alguna organización o empresa que está relacionada con la CAR.

PN: No, en ese sentido yo fui muy claro con la persona que me entrevistó, decirle que nosotros tenemos no empresa, sino es un conjunto digamos de 4 casas que tenemos como cada uno su casa para ir a descansar los fines de semana cuando quiera ir, pero que no es ni de explotación es solamente recreativa en el sentido en que nosotros no tenemos ningún tipo de negocio ni tenemos una organización como tal, simplemente nos reunimos 4 amigos, compramos un lote, lo dividimos entre 4 y cada uno pues hicimos nuestra casa, que es una casa que visitamos digamos cada 8 días, algunos van una vez al mes, otros vamos cada 2 meses o cada ocho días en fin, de acuerdo con la disponibilidad de tiempo y deseos de ir a pasar un fin de semana o ver en que está o qué hay que hacer. Pero no es una organización, yo creo que el señor que me entrevistó, el no quedó muy claro en lo que yo le estaba diciendo, porque él siempre como que en su formulario o no estaba o muy bien específico que era para... es decir, yo no quiero es como sesgar la información o el estudio que ustedes están haciendo en el sentido que, nosotros somos 4 amigos que nos reunimos, hicimos cada uno su casa y no tenemos ningún tipo de negocio ni organización allá.

EN: Listo no se preocupe, ya con eso efectivamente hay una mayor claridad y no hay problema. Igual digamos que su participación es igual de importante. Entonces yo igual hago la claridad, en dado caso que no haya sido claro para el encuestador, no hay problema. Señor Juan ¿usted me podría recordar por favor su nombre completo?

PN: Juan Camilo Rodriguez Lozano.

EN: Listo, ¿usted cuál es su ocupación u oficio?

PN: Economista.

EN: ¿Cuál es su nivel educativo? el más alto, el último alcanzado.

PN: Yo tengo un posgrado en economía de transporte

EN: Okey, perfecto muchísimas gracias. Listo, un poco ya como las preguntas del conocimiento de la entidad, ¿hace cuando conoce usted a la CAR de Cundinamarca? y ¿Cómo o por qué la conoció?

PN: Bueno la corporación la he conocido, yo soy una persona de 77 años, soy una persona pues que ya termine mi educación, pues mi formación como economista ya hace casi 50 años y desde esa época pues digamos que por cuestiones de mi carrera yo conocí a la CAR, que era una entidad muy pequeña en ese momento, no tan importante como los es ahora.

EN: Okey, hace ya un tiempo entonces.

PN: Sí, hace bastante tiempo.

EN: ¿Actualmente se encuentra vinculado usted a alguno de los programas o proyectos que ofrece la CAR?

PN: No, es decir, nosotros tenemos que seguir ciertas normas que nos dicta la CAR. Por ejemplo el uso de la tierra, tenemos una concesión de aguas que es otorgada por la CAR (que se renueva cada 10 años) y tenemos pues las comunicaciones que ellos nos envían a nosotros para revisión digamos que las aguas estén dando los usos que deben dárseles. Nosotros tenemos: uso de consumo de agua, de riego y de bebedero para los animales. Nosotros no tenemos ganado, entonces hacemos uso solamente de la casa cuando vamos, del agua y para regar las matas cuando vamos o cuando alguien las puede regar.

EN: Okey, listo.

PN: Esa es la vinculación digamos, que nos tenemos que ajustar al programa que tiene la CAR del uso de la tierra y de las indicaciones que ellos nos dan a nosotros.

EN: Okey y perdón la pregunta eso ¿Hace más o menos cuanto empezaron con este proyecto? y ¿Desde cuándo empezó cómo este vínculo con la CAR?

PN: Nosotros empezamos en el 2006, nosotros hicimos un estudio para presentar a la CAR, para que nos dejaran construir y hacer uso del terreno de uso recreativo, en el sentido de que no es de explotación.

EN: Listo, perfecto. Digamos que en este periodo de tiempo de más de 10 años ¿Cuál ha sido el canal de atención que usted o digamos alguno de sus amigos/ compañeros han usado con mayor frecuencia? y ¿por qué las razones de su preferencia?

PN: Realmente no es una preferencia, sino es una obligación. Ellos digamos nos dicen "van a ir a visitar el nacimiento de agua", entonces nosotros tenemos que aceptar que vaya un funcionario a revisar que el agua se está tomando de acuerdo al caudal que nos asignaron, que se hayan sembrado los árboles que se debían sembrar, que no estén las mangueras rotas, que todo esté en orden de acuerdo a las normas que dicta la CAR. Ellos nos citan a nosotros y nosotros vamos o damos la respuesta. Hoy en día es más fácil porque no hay necesidad de ir a la oficina de Chocontá, que era la oficina que nosotros teníamos que hacer todas las diligencias, yo vivo en Bogotá y nosotros vivimos los 4 en Bogotá y entonces nos queda mucho más fácil ir a las oficinas de acá de Bogotá o comunicarme ya por internet o por el sistema de correo electrónico, da respuesta a los requerimientos de ellos, esto es mucho más fácil hoy en día.

EN: Okey, entonces le entiendo un poco, atienden las visitas en el domicilio pues haya en el espacio que ustedes tienen y adicionalmente lo que le entiendo un poco es que han accedido al servicio a través de por ejemplo: la virtualidad, de pronto la página web y directamente en las oficinas. ¿correcto?

PN: Sí, correcto.

EN: Listo, y digamos que en términos de esas 2: De la página web y de las oficinas. ¿Qué opinión le merece como, estos canales de atención, estos servicios que se ofrecen ahí?

PN: Hoy en día atienden muy bien y son muy corteses en la atención que le prestan a uno, tanto en la oficina de Chocontá, como en la de Bogotá. Yo he ido a la oficina de acá en ciudad salitre, pues son unas instalaciones modernas, nuevas, diferentes a las que habían en la séptima con 35. Que lo hacen pues mucho más funcional y de atención mucho mejor y digamos que en eso ha cambiado radicalmente la CAR. Antes era una forma de atención un poco tosca, en el sentido de que no eran como muy amigables los funcionarios. Nosotros comenzamos y entendíamos porque no es que haya discriminación pero pues es diferente el trato en una oficina de Bogotá que en una oficina en una ciudad pequeña o en un pueblo pequeño como a como esta localizado hoy ya diferente. Hoy con personas diferentes mucho más capacitadas, entonces ya uno se encuentra con personas que son mucho más profesionales y conocedoras de las funciones de ellos y del trato que se le debe dar a la gente, a los clientes.

EN: Digamos dentro del vínculo que ha logrado tener con la CAR, ¿Ha conocido los programas qué tiene la CAR? Si digamos su respuesta es no, yo le podría comentar un poco de que se tratan esos programas para que usted me cuente sobre su percepción.

PN: Perfecto, preferiría eso. Yo le voy diciendo si lo conozco o no lo conozco.

EN: Claro que sí, bueno yo los voy a mencionar como de manera general, los que tienen dentro de su página, los que ofertan. Algunos programas están: el padrino del humedal, programa de formación minera, responsabilidad ambiental empresarial, reservorios de agua, soñando el territorio, entre otros. Digamos que estos programas lo que buscan es precisamente a través de ellos buscar el cuidado y preservación del medio ambiente, también formalizar como los aspectos legales, técnicos, financieros,

económicos y sociales de todos estos programas en relación al territorio y pues buscar la recuperación de los ecosistemas. Estos son un poco los programas que tiene la CAR.

PN: Ya, con relación a las necesidades nuestras y al desarrollo que hemos tenido dentro de nuestro tiempo que llevamos vinculados (si se puede decir vinculados), no conozco ninguno de estos como tal. Nosotros no nos toca ajustarnos a esas necesidades y como le decía, nosotros es un sitio para descanso y recreación en el sentido de tener un paisaje, aire puro y tranquilidad es decir, no molestar ni nada, eso es lo que buscamos en el conjunto nuestro. Entonces no estamos interesados en este tipo de programas porque no tenemos ningún tipo de explotación o de forma de... Son tan pequeños los lotes que no tenemos reservorios, porque no hay reservorios en el espacio que tenemos, el agua la tomamos de una corriente de agua que pasa por la montaña y de ahí pues inclusive queda como a un kilómetro de distancia de donde esta el conjunto, entonces nosotros no necesitamos, no nos hemos interesado ni nos interesa ese tipo de programas, que pues se que son muy..., si tuviera otra actividad en la necesidad nuestra seguramente estaríamos vinculados o sabríamos sobre estos programas pero realmente no hemos tenido contacto ni necesidad de alguno de estos programas.

EN: Listo, perfecto, clarísimo eso. Digamos que la pregunta que viene es un poquito similar y entendiendo un poco su percepción nos habla un poco de ¿Cuál es el lugar de la participación ciudadana? digamos que dentro de la CAR es muy importante garantizar ese derecho fundamental de nosotros los ciudadanos al acceso y la participación dentro de sus programas que están relacionados al medio ambiente y que obviamente nos compete a todos (más a unos que otros claramente) y un poco lo que ellos buscan es que la ciudadanía tenga acceso a la información a las consultas, pueda tener iniciativa por medio de audiencias, concertaciones y toma de decisiones. Las estrategias de participación que ellos ofrecen esta encaminadas un poco como al tejido social en comunidad, un poco a entender cuales son las necesidades de la comunidad, llegar a concertaciones y permitir que la comunidad participe en la toma de decisiones, priorizando los ejes comunes de trabajo y de las necesidades de la población que usualmente tiene como una serie de enfoque diferencial ya que prioriza el tema de los campesinos, los indígenas, las mujeres y este tipo de cosas. Digamos que, entendiendo un poco que usted no tiene digamos esta relación, ¿Cómo ve que la CAR utiliza estas estrategias de participación? si digamos alguna vez usted se ha sentido como, vinculado como ciudadano que igual tiene cierto vínculo con la CAR, ha sentido que tiene ese lugar de participación o ha visto digamos que en el territorio que usted, dónde tienen estas casas de descanso ha visto que este tipo de interacciones se dan.

PN: Sí, lo hemos visto. Nosotros no tenemos un acueducto veredal, por ejemplo no tenemos por que no necesitamos por lo que somos tan poquitos y realmente el terreno por donde pasa de la toma del agua hasta las casas todo es de unos mismos dueños, entonces no tenemos acueducto veredal por eso. Pero yo sí considero y conozco algunos predios cercanos, predios campesinos que todavía es gente digamos de la región de toda la vida que han tenido pues, gente campesina que sí tienen sus acueductos veredales no se realmente como funciona, pero si conozco cercano que hay varios acueductos veredales.

EN: Y digamos que en la comunidad, en la zona nunca ha escuchado como algún tipo de problema con los acueductos o con algún tema relacionado.

PN: No, nosotros. Por eso le digo en este instante, hasta este momento yo personalmente tengo esto como desde el 2002 o 2001, pero empezamos a desarrollarlo hacia el 2005 porque se hicieron unos estudios para presentarlos a la CAR, para que nos permitieran desarrollar el proyecto que nosotros teníamos. Entonces, en ese tiempo para acá yo conozco muchos o no muchos pero algunas personas que pertenecen a esos acueductos veredales y en algunos he sabido que ha habido... y eso es en cierta forma inherente a esos acueductos veredales, siempre que haya necesidades económicas por el agua, pues siempre va a haber conflictos. Entonces, en esos acueductos veredales que son, que tienen algunas necesidades de agua para cultivos, para ganado o de explotaciones ya sea de flores o explotaciones en general económicas, pues se que ha habido problemas, pues se que han habido problemas. Porque pues no falta la persona que corte el agua o que ponga talanqueras para que no pase el agua por sus necesidades, sobre todo en tiempos de verano, de sequías cuando las corrientes no son de mucha intensidad, entonces la gente necesita el agua y trata de hacer alguna maniobra para tomar agua. Nosotros no tenemos, porque no tenemos ni cultivos ni tenemos ganado, ni tenemos nada de explotación en el predio nuestro.

EN: Okey

PN: Lo que pasa es que el predio nuestro digamos, puede ser un poco grande, pero solamente el área utilizable (porque es montaña el resto) es una décima parte tal vez del lote total. ¿No se si sea claro?

EN: Sí, sí señor.

PN: Estamos hablando que el lote digamos tiene un metro, nosotros solo tenemos 10 centímetros utilizables de ese metro porque los otros 90 centímetros cuadrados son montaña, entonces eso no se puede explotar de ninguna forma, ni lo permite la CAR, porque sería muy costoso construir sobre una montaña. Por eso es que no tenemos problema porque somos nosotros solos y podemos tener el agua suficiente para las necesidades nuestras.
EN: Okey perfecto, en eso hay bastante claridad, muchas gracias por la explicación. Vamos a pasar ahorita ya al segundo bloque que es un poco ya más directo del ¿Cómo es la interacción con la CAR? o ¿Cómo ha sido?, digamos que yo viendo las preguntas y escuchándolo a usted podría intuir algunas respuestas, sin embargo me voy a atrever a preguntarlas así sean un poco obvias como por la efectividad de la aplicación. En el último año ¿Qué trámite o servicio requirió de la CAR? más allá de las visitas que usted me mencionaba.

PN: En este año necesite que me enviaran las cuentas de cobro de las tarifas que tenemos que pagar por uso de agua, porque no me ha llegado ni del año 22 ni 23, entonces yo solicite en el mes cómo de marzo y precisamente ahoritica en octubre, me dieron una respuesta pero me mandaban nuevamente los recibos de los años 2018, 2019, 2020, 2021 y no me mandaron ni el 2022 ni el 2023 porque no han salido. Esta es digamos la única diligencia que yo he necesitado este año que es para pagar unas tarifas, que son unas tarifas que no son digamos muy costosas ni nada de estas cosas, pues vale un montón de plata pero no es costosa para tener agua uno. Pero es lo único que he tenido, lo otro es ya comunicaciones que ellos me han mandado a mi que van a ir a visitar, van a ir a ver como está pues

la toma del agua y eso. Pero eso es ya de ellos a mi, pero lo que yo he necesitado pues claro, yo tengo que dar respuesta a ellos, decirles vayan porque yo nunca les puedo decir "no, no vayan".

EN: Sí señor, y digamos que dentro de eso de su solicitud, el tiempo de espera usted menciona que fue de marzo a más o menos octubre.

PN: A octubre, sí. 6 meses en la cual hubo una comunicación que me mandaron por ahí yo creo que en Junio que me iban a mandar las cuentas.

EN: Y digamos que usted según esa información consideraría que hay una deficiencia en esa atención en términos de que el tiempo de espera fue de 6 meses y aun así no fue el esperado.

PN: Pues yo no sé si será ineficiencia o eficiencia porque pues para mi es lo mismo si me mandan ellos o no me contestan porque ya yo he cumplido con lo que ellos me requieren, entonces ya yo cumplo el requerimiento y si ellos duran en contestarme nuevamente y eso es, yo lo considero como un derecho de petición que me hacen a mi ¿cierto? me dicen bueno, le vamos a mandar su cuenta, no me la mandan, ellos tienen un plazo de 15 días hábiles, que digamos es un mes para enviar eso. Y si no lo envían eso ya es cosa de ellos que no me compromete a mi.

EN: Claro, digamos que ahí no habría gravedad en el asunto porque usted cumplió con el debido proceso.

PN: Correcto.

EN: Okey. Digamos que en este tiempo en el que inicia sus actividades con la CAR ¿en algún momento ha tenido que radicar alguna petición, queja, reclamo o sugerencia ante la CAR?

PN: Es que PQR no es, porque digamos a mi me mandan un oficio que dice "tiene que sembrar un árbol" entonces y siembro el árbol y yo ya sembré el árbol. Entonces, el paso siguiente es que ellos vayan y miren a ver si yo realmente sembré o no el árbol, yo cumplo con sembrar el árbol y decirles "ya sembré el árbol". La última vez hace como un mes y medio a raíz del invierno que había se cayó un árbol y entonces iban a visitar precisamente la bocatoma y el funcionario me dijo que había un árbol caído, y le dije que sí, el invierno lo tumbó. Entonces bueno me dijo, usted tiene que tomar una foto, mandarla y decir que va a hacer con esa madera, y le dije no pues a mi no me interesa la madera, pero bueno la puedo usar en leña. Me dijo entonces tómele una foto y diga que usted la va a utilizar en leña. Porque eso es una cosa natural que se cayó el árbol. No se si el funcionario quería ponerme problema o algo porque yo que me voy a poner a desraizar. Eso fue por la naturaleza, no fue porque yo me pusiera a eso. Un árbol que tiene casi 20 años que me voy a poner yo a tumbarlo. No soy maderero para sacar madera del árbol. Entonces pues hice eso, mande la foto y mande que yo utilizaría eso para la chimenea, pero hasta ahora no he tenido ningún tipo de respuesta. Pues de todos modos está ahí la leña, que no la he usado.

EN: Okey, listo. Digamos de pronto puedo tornarme un poco reiterativa, como le mencionaba pero cuando digamos que estos pocos trámites que ha tenido que hacer directamente con la CAR, la

información que usted recibe o el momento en que inicio como la instalación del predio y demás la información que se le brinda o se le brindaba era clara respecto a las certificaciones, los formularios, los costos, la normativa, ¿Esa información para usted era clara y era suficiente? o digamos que considera que hay como vacíos o dificultad frente al entendimiento de la información.

PN: Bueno le hablo desde el inicio que hace ya como van a ser casi 20 años, en ese tiempo nosotros tuvimos que llenar una serie de formularios y de requerimientos que nos hicieron en ese momento porque íbamos a iniciar el proyecto, entonces nos pidieron fue bastante dispendioso, todo es muy largo y asesorarnos de mucho profesional que tenía mucho conocimiento y no vinculación en ese momento con la CAR pero que sí conocían como funcionaba la CAR para dar las aprobaciones para hacer el proyecto. Entonces en ese momento pues, todo era de reglamento, fue digamos que dispendioso porque no conocíamos nosotros los procedimientos. Entonces es como cuando uno va a construir una casa pues tiene que llenar una serie de normas y de formas para que le den la aprobación en planeación de construir. En este caso era para poder desarrollar sin alterar la naturaleza, o el medio ambiente más bien, solamente nos permitían un número de casas según el terreno y según lo que íbamos a hacer, un metraje también, no podíamos pasarnos de eso y en fin. Pero toda esa fue información que la requerían, entonces nosotros teníamos que ajustarnos a esa reglamentación porque esa era la norma. Pero en general digamos que yo diría que es lo normal en todo proceso, hoy en día es mucho más complejo en el sentido de que hay que llenar seguramente mucho más normas o formularios, porque hoy es mucho más difícil poder digamos en el campo hacer cosas de recreación. Hoy en día simplemente me dicen tiene que hacer esto yo lo hago y lo presentó, no es que sea difícil, es lo normal hoy, hacer uno las diligencias. Y acomodarse a la norma, lo que tiene que hacer uno.

EN: Listo. Hace unas preguntas usted me hablaba de que la relación con los funcionarios de la CAR obviamente al momento actual ha mejorado bastante, la atención es más adecuada y con mayor capacitación. ¿Considera usted que en efecto la atención por parte de los funcionarios (bien sea de manera virtual, telefónica o presencial) es una atención adecuada Y que los funcionarios además tienen conocimiento frente a la información brindada? es decir si usted pregunta sobre la certificación o sobre el trámite ¿los funcionarios saben responder de manera adecuada?

PN: Sí, hoy están mucho más capacitados y con mucho más conocimiento, y la mayoría por lo menos yo he visto que inclusive en la oficina de Chocontá ya son profesionales, o sea son personas que están capacitadas y entrenadas, que conocen mucho de lo que están solicitando.

EN: Okey.

PN: En principio pues había, no quiero molestar con mi expresión, espero no moleste a nadie pero anteriormente en Chocontá qué era la oficina que nos tocaba a nosotros (porque en Bogotá no se podían hacer esas diligencias sino en Chocontá) pues la gente era menos capacitada, porque era gente digamos de ahí de la región, del pueblo y no estaban tan capacitados ni conocedores de las normas como hoy sí hay mucho profesional. Es que hay mucho profesional en la oficina de Chocontá hoy, hay mucho profesional.

EN: Y digamos que más o menos alrededor ¿hace cuántos años usted considera que esto empezó a cambiar? No se si tiene esa noción presente.

PN: Hace unos 5 años tal vez para acá.

EN: Listo. ¿Considera usted que las herramientas de divulgación de la información de la CAR para la ciudadanía son las adecuadas? Un poco teniendo en cuenta todo esto que yo le comentaba que hace la CAR y entendiendo que su vínculo no es digamos que el más directo. Pero ¿considera que hay divulgación de todo lo que hace la CAR? o sencillamente usted no tiene conocimiento de nada más allá de lo explícito que los vincula.

PN: Hoy la CAR ya, es que es demasiado importante, ya inclusive por televisión uno ve mucha publicidad digamos de programas que ellos desarrollan, son temas como institucionales pero son como para le gente que requiere de los servicios de la CAR, no es una publicidad comercial, porque no necesita esa publicidad comercial la CAR, la CAR necesita es divulgar sus programas, sus actividades, necesita digamos como ir a la gente para que cuiden el medio ambiente, en televisión se ve mucho divulgación, no es permanente pero si hay como algunas.

EN: Sí sí sí, hay como una idea.

PN: Y ya todas las corporaciones aquí inclusive se vende la corporación del Valle, el sinu. En fin, las corporaciones ya son otra cosa, otro tipo de entidad.

EN: Listo, considera usted, bueno no se si en su caso particular competa esto pero, considera que en frente a la atención que presta la CAR representa una barrera algunas de estas características personales es decir: el género, la orientación sexual, la raza, la etnia, el estrato social, la condición o las capacidades físicas, la ideología política o religiosa. ¿Considera que constituyen una barrera a dificultad frente al acceso de la información o los servicios? Ya sea desde su experiencia o de lo que usted ha podido evidenciar.

PN: No, no, yo consideraría que hoy en día, yo diría que es casi imposible, tal vez hace 20 años podría pasar eso ¿no?, pero hoy en día no. Yo no he, es que es un cambio total lo que ha tenido la CAR en sus oficinas y su atención.

EN: O sea es decir, para usted a hoy la CAR es un organismo incluyente.

PN: Sí, sí, sí, completamente. Es que el mismo digamos funcionamiento y el ambiente que, por ejemplo aquí en Bogotá el ambiente en la oficina es muy agradable, uno va pues a hacer si diligencia o lo que sea pero ve a los funcionarios como bien, y como en un ambiente agradable, sus oficinas son amplias son modernas, son oficinas buenas y hay mucha gente joven sobre todo que eso es lo que pues realmente yo creo que todas las personas mayores como yo ya estamos en otro plan. Todas estas personas están mucho más capacitadas que lo que estaban capacitados hace 15 y 20 años los funcionarios de la CAR. Entonces son gente preparada, gente agradable, joven entonces así marchan las cosas.

EN: Bueno y digamos que ya para cerrar en el bloque como ya más de recomendaciones u observaciones, hay solo un par de preguntas, de lo que yo presiento su percepción frente al servicio evidentemente es bueno y favorable, ¿eso es lo correcto?

PN: Sí, sí. Yo no tengo queja, en este momento no tengo.

EN: Y digamos que desde su rol como usuario dentro del relacionamiento poco o mucho que hay con la CAR no se si tenga alguna idea de qué estrategias o acciones de mejora de los procesos podría usted proponer para mejorar el servicio y de esta manera poder fortalecer la relación con la ciudadanía.

PN: Pues mire, lo único preocupante para mi realmente es que uno solicite o haga un requerimiento y se demoren tanto. Eso me parece a mi que es demasiado tiempo para cualquier institución, para cualquier agencia. Yo pienso, eso es lo único. Pero, pues se que es tan grande, digamos la CAR es que es muy grande, el terreno que tienen que, no se si es falta de personal, o falta de... Porque yo creo que ahí hay un aspecto que debe ser técnico y otro que deber ser como profesional y otro como de administración. No se como funcionara pero yo creo que una respuesta que dure 6, 7, 8 meses me parece que es muy larga.

EN: Bastante tiempo, sí.

PN: Me parece a mi, pues yo creo que hay gente que seguramente le parece que es bien, otros les parecerá que es muy corto el tiempo, según las necesidades y a otros les parecerá que son eternas las respuestas. Debería haber mucha más agilidad en esos trámites pienso yo. Yo no me quejo porque no tengo digamos problemas serios, porque no, no me afectan, como no es una cosa económica, no me afecta a mi ¿me entiende? quiero que me entendiera eso, que yo no soy, yo puedo ser una milésima de parte de las necesidades del ciento por ciento, porque el caso mío es un caso que no es económico, en el sentido que haya explotación del lugar, que sea fundamental para mi las respuestas, no se si sea claro mi pensamiento, creo que hay quienes sí tienen necesidades porque son urgentes porque si les quitan el agua o no le dan la atención pueden perder dinero o puede perderse su cosecha o puede perder plata, o algo de eso, o que se le muera el ganado porque no tiene cómo solucionar los problemas de agua o alguna cosa de ese tipo ¿me entiende?

EN: Sí ahí ya es muy independiente.

PN: El lío no es económico, o bueno en parte es económico porque tengo que pagar tarifas pero bueno a mi me da lo mismo si me llega a destiempo, pues yo se que no tengo intereses que pagar, ni nada porque pues si ellos no me mandan la cuenta yo no puedo pagar porque no se cuanto es y no me pueden cobrar intereses por no pagar, si me llega yo pago enseguida y listo, no me cobran intereses, pero si yo tuviera una explotación económica seguramente tendría otro pensamiento, porque tendría otros problemas, otras necesidades diferentes.

EN: Sí, sí le entiendo claro. Digamos un poco también ese es el propósito de nosotros poder abordar diferentes actores y sectores para poder indagar sobre esas percepciones que claramente cambian

dependiendo el vínculo que haya con la CAR. Listo don Juan pues digamos que eso a grandes rasgos sería, no sé si hay -digamos ya que usted conoce el objetivo y los temas que estamos trabajando- si hay alguna observación adicional, algún tema que le pareciera importante como tratar, algo que se haya quedado por fuera.

PN: No, no, no, no. Lo único que yo quisiera que no fuera es que este tiempo que usted me ha dedicado a mi le sirva, porque no soy la persona que ustedes necesitaban, porque según yo entendía al señor que me entrevistó era como fincas que fueran como explotadas económicamente, pero el caso mío no es ese por eso quisiera que les sirviera de alguna forma lo que hemos estado hablando en estos casi 40 minutos.

EN: No, claro que sí es de muchísima, muchísima ayuda y más porque pues usted estuvo muy abierto a contarnos sobre su percepción y fueron preguntas bien amplias, digamos que le explico para que no sienta que digamos no va a ser útil y es, nosotros tenemos que entrevistar a personas naturales, personas jurídicas, actores sociales y funcionarios de la CAR. Digamos que evidentemente por lo que usted me cuenta del terreno que tiene no se constituye como un actor social pero sí como una persona natural y evidentemente es un insumo que nos sirve dentro de esta categoría porque si hay un vínculo con la CAR y todo lo que usted dice va a ser tomado en cuenta, y digamos que un poco este documento no se bien como va a ser la socialización pero en el 2018 cuando se realizó se compartió a la ciudadanía y seguramente va a ser de muchísima utilidad todas las cosas que usted nos dijo y de verdad muchas gracias por el tiempo pues porque igual son 50 minutos de un viernes en la noche que se que le tomaron esfuerzo, entonces muchísimas gracias. No se si hay alguna observación frente a la entrevista como tal, que usted considere que no se debió abordar de esa manera o hay una sugerencia particular.

PN: No, no absolutamente nada, fue una entrevista muy agradable, una charla muy agradable y para mi no es problema, si le dije a esta hora es porque a esta hora ya estaba desocupado y podía dedicarle el tiempo que fuera a esta charla.

EN: Listo señor Juan pues nuevamente le agradezco muchísimo por su tiempo, por el espacio y por cada una de las opiniones compartidas, creería que ya no lo vamos a molestar más.

PN: Usted es muy gentil.

EN: Espero que tenga una feliz noche y un feliz fin de semana.

PN: Gracias, muy gentil doña juanita, muy amable.

EN: Igualmente, hasta luego.

Entrevista a Sr. Leonardo (Persona natural)

Persona Natural: PN
Entrevistador: EN

EN: listo! Perfecto. Entonces voy a empezar con el instrumento, pues de pronto se repiten algunas cosas de la encuesta, simplemente como por claridad y la idea pues de esta entrevista es poder profundizar precisamente en esas percepciones de usted como usuario y como representante pues de alguna organización. Me recuerda entonces usted ¿Cuál es el nombre de la organización o la empresa a la que usted representa? Para la cual trabaja.

PN: Parque Central conjunto

EN: y ¿Cuál es la actividad económica de esta?

PN: eh, no. Es condominio, osea es un conjunto de propietarios.

EN: listo! Perfecto. Permítame un segundo. Listo. ¿Cuál es su actividad principal? ¿Cuál es su profesión? ¿o su ejercicio..?

PN: yo soy jardinero.

EN: listo. ¿Cuál es su nivel educativo?

PN: técnico.

EN: listo. ¿Se considera usted perteneciente o se autoreconoce dentro de algún grupo étnico?

PN: emmm pues se supone que todos somos indígenas.

EN: ¿Es usted víctima del desplazamiento?

PN: no.

EN: y ¿Presenta usted alguna condición de discapacidad, sea: física, auditiva, visual o cognitiva?

PN: ninguna.

EN: listo. Ya entonces empezamos con las preguntas frente a la entidad. Señor Leonardo ¿Hace cuánto conoce usted la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca? y ¿Cómo la conoció?
PN: la conozco hace más o menos treinta y.., sí más o menos treinta años, treinta, cuarenta años más o menos.

EN: y ¿Por qué se dio principalmente este conocimiento?

PN: porque el lugar de donde yo vengo, la CAR hacia ciertos..pedagogías en el colegio, el manejo de ciertas..de la flora, la fauna que nos rodeaba en el municipio de donde yo vengo.

EN: okey. ¿Actualmente usted se encuentra vinculado a alguno de los programas o proyectos de la CAR?

PN: no.

EN: listo. Cuando usted quiere acceder digamos que a la CAR ¿Cuál es el principal canal que usted utiliza? ¿Cuál canal de atención es de su preferencia?

PN: presencial.

EN: presencial. ¿Por algún motivo en específico?

PN: porque presencial es como más, es más firme, es como más sólido el trámite, en cambio a veces las páginas que se manejan, pues no lo digo solamente por la CAR, sino por otras entidades, las páginas que manejan, es muy dificultoso el poder uno dirigir una inquietud.

EN: okey. Pero digamos ¿si tiene conocimiento de estos otros canales? ¿De la página web, de la vía telefónica?

PN: sí claro.

EN: listo. Cuando usted accede a los servicios de la CAR ¿Cuáles han sido los principales temas de interés? ¿Es por que quiere información sobre los trámites, permisos o licencias? ¿Por qué quiere anteponer una queja?

PN: permisos y licencias.

EN: permisos y licencias. listo.

PN: si.

EN: bueno. ¿Conoce usted los programas que adelanta la CAR?

PN: no, ahorita en el momento no.
EN: bueno, yo le voy a contar como a breve en qué consisten, para que usted como que me pueda dar su percepción. Un poco lo que buscan los programas que oferta la CAR; que están dispuestos digamos que en la página web, es precisamente buscar formalizar los aspectos: legales, técnicos, financieros, económicos y sociales pues de lo que comprende, así como la recuperación de los ecosistemas, el cuidado y la preservación del medio ambiente. Considera usted que estos programas, digamos que entiendo que no tiene pues el conocimiento y está bien, pero ¿Considera que estos programas son útiles dentro de las comunidades? ¿se llevan a cabo? ¿realmente si hay un interés por parte de la CAR por la preservación del medio ambiente y por formalizar estos aspectos que le mencionaba?

PN: pues, en ese sentido he tenido como unos pequeños tropiezos porque la CAR a modo personal de pronto como

EN: señor Leonardo, perdón lo interrumpa, es que estoy escuchando como mucho ruido en su micrófono, no se si al prenderlo, apagarlo y prenderlo pueda mejorar, se escucha como una interferencia

PN: ahí

EN: como ruido alrededor, no se si es porque tiene audifonos, no se si quizas sea como el viento ¿Hay viento?

PN: ¿mejor?

EN: no. suena como mucho ruido, como si fuera, como viento. Creo que ahí ya.

PN: listo. ¿Ahí si mejoro?

EN: sí ya, bastante. Es que no lograba escucharlo, qué pena. Ya.

PN: si lo que pasa es que la CAR, la percepción que tengo de la CAR, si hay ciertos manejos; pero a modo cómo de autoridad le falta mucho asentamiento en ese sentido porque la CAR solo se presenta cuando han sucedido, por decir, para redondear como el pensamiento. Solo se presentan cuando han sucedido los desastres, no es una entidad que de pronto sea preventiva, que sea que evite ciertos daños y que no es tampoco una entidad que esté como en la protección como tal de ciertos ecosistemas.

EN: okey.

PN: esa es la percepción que tengo en el momento.

EN: listo, perfecto. Digamos que la CAR tiene actualmente varias estrategias de participación ciudadana precisamente en vías de querer fortalecer la relación con la ciudadanía, entre estas se encuentra por ejemplo: la agenda ancestral indigena, el plan piloto de territorios, bioculturales, los planes de vida campesinos, la red social para la participación ambiental, mujer rural, defensa del agua, voluntario ambiental, entre otros ¿Ha escuchado alguna vez de estas estrategías?

PN: ahorita en el momento las estoy escuchando, ósea como tal he visto una o dos asociaciones en defensa de la naturaleza, de los ecosistemas; pero que haya sido un proyecto constante, no.

EN: okey, perfecto. Digamos que un poco lo que busca la CAR con estas estrategias es brindar precisamente y cumplir con el derecho fundamental de nosotros como ciudadanía poder tener acceso y participación; acceso al conocimiento, al manejo de recursos, a la información, la consulta, las audiencias, las concertaciones. Esto es un poco lo que se propone ¿Considera usted que esa participación ciudadana y esa importancia si se la da la ciudadanía?

PN: como le decía anteriormente, es que he visto uno o dos grupos que son los que se preocupan enormemente y eso está manejado o está ligado con las veterinarias. Solamente lo veo así ligado, pero con otras asociaciones así no; o personas que están muy comprometidas con el cuidado y la protección de la flora y la fauna.

EN: okey. ¿En el último año ha requerido un trámite o servicio de la CAR? y ¿Cuál fue?

PN: para poda.

EN: para poda. ¿Y fue qué tipo de requerimiento?

PN: permiso, pues es que, como anteriormente, nosotros hacíamos o no hacíamos, sino que se le hace el mantenimiento a cierta clase de árboles que se sembraron o se han sembrado en la copropiedad. Entonces, para el beneficio y, pues, evitar algún desastre, se le hace un mantenimiento a esa flora o, pues, a esos árboles y, pues, debido a que hay personas que sí entiendo el pensamiento de ellos, actúan en contra de la misma copropiedad y asumen demandas o montan demandas que no, pues, no se ven justificadas. Pues, de cierta manera son justificadas, pero no, no son viables, porque, por decir, una poda de un árbol no significa que estemos tumbando el árbol. Simplemente, se está previniendo de que, por un viento fuerte o por el peso de las ramas en cierto momento, pueda caer y causar un desastre en un vehículo o pérdida humana.

EN: okey. y alguna vez, pues usted me comentaba que su principal razón es para trámites y servicios, pero alguna vez ha tenido en relación a esto de la poda o en relación a otra temática ¿ha tenido que radicar una petición, queja, reclamo ante la CAR?

PN: si, si varias veces he tenido que hacer la queja, incluso hemos tenido animalitos por la ocupación de terrenos donde se están construyendo nuevos conjuntos, se está viendo que los animalitos estan

entrando a predios de zonas habitadas por los seres humanos y he tratado de hacer llegar, de que lleguen personas encargadas del manejo de esos animalitos para hacerles la nueva reubicación a esos animalitos y no hemos podido. Solamente un señor que con dificultad pudo llegar hacer el respectivo, pues disposición de ese nuevo animalito que estaba incluso en mal estado porque, pues se presentó de que, perros que se encontraban, pues hablo de caninos que se encontraban ahí y son un poco, que son bravos agredieron el animalito y lo dejaron maltrecho, entonces, debido a eso fue que tuvimos que hacer el llamado a la CAR para esa situación.

EN: y esta persona que usted dice que se presentó ¿fue un funcionario de la CAR o fue alguien de la comunidad?

PN: si un funcionario de la CAR.

EN: y digamos que en relación a esta queja particular ¿usted cómo describiría esa atención recibida? ¿Fue oportuna? ¿Fue en los tiempos? ¿Le hicieron seguimiento?

PN: oportuna. En ese sentido fue oportuna, pues como le digo por que el trámite se hizo ligado con una, con una médico veterinaria que tuvo o pues ubico la manera más directa de cómo contactar al señor para que viniera hacerle la reubicación al animalito.

EN: ¿y digamos que desde el momento no han presentado inconvenientes con el tema?

PN: desde ese momento no hemos presentado inconvenientes.

EN: listo. y digamos que ¿ha tenido que presentar alguna otra queja donde la atención no haya sido oportuna?

PN: si. también, el manejo por lo menos de las serpientes. Yo pedí, incluso lo pedí fue por, pues ahí si se me, pues no lo redireccione directamente con la CAR sino lo direccione fue con el grupo de carabineros, un director de allá del grupo de carabineros, donde le solicite una orientación para el manejo y la manipulación de esa clase de serpientes, pues porque como le decia anteriormente se estan construyendo, se estan invadiendo terrenos donde ellos era habitantes y se están desplazando hacia zonas donde se encuentran los seres humanos, entonces es un peligro. Afortunadamente en el momento, pues no por echarme flores pero yo he tenido manejo de serpientes, porque anteriormente en mi trabajo, en mi pueblo yo trabaje con el zoológico Santa Cruz y pues aprendí al manejo y la manipulación de esa clase de serpientes.

EN: okey. Pero digamos que esa atención fue por parte de los carabineros lo mencionaba usted.

PN: si, por los carabineros y no por la CAR.

EN: okey. Esta queja, perdón que retome el tema, la queja que usted interpuso del tema de los animales lo hizo por el medio presencial ¿si?

PN: presencial si.

EN: listo. Como, me recuerda usted ¿En qué zona se encuentra?

PN: Girardot, Cundinamarca.

EN: ¿Y lo hizo en las oficinas de allí?

PN: Girardot, Cundinamarca, si.

EN: listo. digamos que a la hora de realizar un trámite, bien sea estos trámites que usted me mencionaba o las quejas ¿Considera que la información que se le brinda respecto a: certificaciones, formularios, costos, normativa; es clara y es suficiente? o ¿Considera usted que hay vacíos en esa entrega de la información a los usuarios?

PN: hay vacíos. hay vacíos.

EN: ¿Por qué lo menciona?

PN: porque cuando yo voy a radicar un documento, por decir, bueno en cierto momento habían vacíos, pero desde que no me acuerdo bien el nombre del ingeniero que nos ha hecho varias visitas al conjunto por otras quejas que se han hecho, él nos ha orientado mejor en ese sentido. En las oficinas si son un poquito más, ¿cómo le digo? ¿cómo le explico? son menos, menos informativos en ese sentido, en cambio, pues el ingeniero que se apersona de diligenciar como la parte operativa nos ha indicado de una manera que ha sido mucho más fácil acceder por la forma digital de la página web y todo para el requerimiento de algún proceso administrativo.

EN: okey. Es decir que considera que igual aunque hay vacíos ha mejorado un poco con el tiempo esta…

PN: si ha mejorado.

EN: listo. y un poco lo que mencionaba antes pero para profundizar es ¿Cómo describe la relación con los funcionarios de la CAR? según lo que usted me dice, como que también hay vacíos, es decir ¿estas personas si tienen el adecuado conocimiento sobre la información que dan? ¿Conocen sobre la normatividad ambiental, sobre los procesos para el trámite o gestiones? o ¿muchos funcionarios algunas veces no tienen este conocimiento?

PN: en ese sentido, sí hemos visto que tienen falencias en cuanto al conocimiento de ciertas especies de flora.

EN: okey. En relación a esa área.

PN: si por decir, algo que me pasó incluso por ahí en algunos documentos, hace años atrás tuvimos una demanda en donde nos decían, por el manejo de cierto, de los recursos biodegradables o algo así, ella nos anotaba un árbol que estaba muerto como vivo, entonces pues, me parece inaudito que una persona que dice tener los conocimientos sobre la flora y fauna determine que un árbol que tiene años de estar muerto, asuma que está vivo en el momento que va a tomar una foto.

EN: okey. y digamos que esta fue una experiencia particular que usted tuvo.

PN: si, sisisi. Esta y casi la mayoría de las experiencias que hemos recibido porque, pues si, el ingeniero, el ultimo ingeniero que vino a hacernos una visita el nos indico, el todo, todo lo que sea flora, perdón fauna, no si flora, flora debe ser diligenciado, que todo lo que usted vaya hacer de aprovechamiento de esos recursos debe ser diligenciado, entonces, imaginate yo que tengo una cerca viva de suinga, que la sembramos nosotros, que le dimos abono, que le dimos agua y todo eso y, que tenemos que hacerle un, tener que hacer ese aprovechamiento de esos recursos, porque están, pues, están perjudicando otros intereses, tengamos que sacar el permiso, cuando nosotros fuimos los que hicimos el, pues, nosotros fuimos los que le dimos la vida, por decir.

EN: si, le entiendo. Bueno y digamos que en términos de las herramientas de divulgación, que igual ya me lo mencionaba un poco antes y es ¿Considera que las herramientas de divulgación de información de la CAR para la ciudadanía son las adecuadas? Es decir, ellos tienen un montón de programas y estrategias, como lo mencionaba. Cree usted, que usted dentro de su comunidad y como persona jurídica, como representante, bueno de la asociación en la que usted está y además ¿Considera que hay acceso a esta información de manera constante? ¿Hay actualización de la información? o ¿No se enteran de lo que está pasando?

PN: No, nono. En cuanto a ese punto la CAR es muy ¿Cómo le digo? Es muy corta, tiene muy poco, hace muy poco desarrollo de metodologías, de educación de, eso ha venido disminuyendo, sinceramente ha venido disminuyendo, porque en mi barrio, en el pueblo, en la ciudad, la CAR no está haciendo gestión, no está educando y no está haciendo gestión.

EN: ahí le mencionó, en otro de los usuarios nos decía que él sentía que el trabajo de la CAR se enfocaba precisamente en lo educativo, en daban un montón de, digamos de conocimiento pero que sentía que no se aplicaba, es decir, que la CAR no iba a la comunidad y hacia, implementaba las acciones.

PN: exacto.

EN: ¿Está usted de acuerdo con esto?

PN: exacto. si, correcto.

EN: listo. ¿Considera en alguna oportunidad que algunas de las siguientes características que le voy a mencionar tales como: el género, la orientación sexual, la raza, la etnia, el estrato social, las

capacidades físicas o la ideología política o religiosa constituyen o han constituido una barrera o dificultad frente al acceso de la información o de servicios frente a la CAR?

PN: me perdi, me perdi. Que pena.

EN: tranquilo. ¿Considera usted que el tener ciertas características bien sea como: su genero, su orientación sexul, su pertenencia a una raza o una etnia, su estrato social, han constituido una barrera o una dificultad frente al acceso de la información o frente al acceso a los servicios que brinda la CAR? Es decir, el hecho de que usted sea por ejemplo, le pongo un ejemplo: una persona perteneciente a la comunidad LGBTI ¿eso constituye una barrera en el acceso? o en su caso que usted es perteneciente a una comunidad indigena ¿Eso le ha constituido una barrera?

PN: en este momento considero que si hay, si hay una barrera, pero una barrera inclinada y con el respeto de las personas LGTBI, pero tienen mejor acceso ellos que cualquier otra persona de los otros géneros, en este momento si considero eso.

EN: ¿por qué lo considera? Perdón la pregunta ¿Lo ha evidenciado? o ¿Cómo o cómo…?

PN: Si, lo he evidenciado, lo he evidenciado. Y pues, como le digo yo he hecho trámites frente a la CAR y he encontrado muchas barreras, en cambio, pues, siendo inquieto y analizando desde otro punto de vista: Venga, pero ¿Cómo hicieron ustedes para hacer este trámite? ¿Cómo si yo llevo un año haciendo un trámite para hacer la disposición de este árbol, ustedes en menos de dos meses, tres meses ya tienen la orden para hacer la tala de este árbol? Expliquenme, ¿Cómo hicieron?. “No venga nosotros le colaboramos”. Es como no se, no se que es lo que está pasando, porque ellos me facilitan mucho más el desarrollo del trámite, que irlo hacer yo personalmente. No se si será por esto o no.

EN: ¿Y usted considera que es por pertenecer a la comunidad LGBTI? ¿Cómo una serie de privilegio que se le está dando?

PN: no como privilegio, sino que es como una forma rápida de salir del paso de tener a la persona ahí, que diferente a un..

EN: Sí un, sí una persona…

PN: A uno de otro género, yaaa.

EN: okey.

PN: Pues si, yo voy, yo voy como persona indigena y si a mi me ven el léxico o mi forma de expresarme muy ingenua me ponen muchas trabas, en cambio estas personas o un abogado o un ingeniero va a tener mucho más cabida que el indigena, por decir.

EN: es decir, que uno podría decir que si se ha sentido cierto tipo de discriminación por su pertenencia…

PN: exacto.

EN: y por ende ¿se podría afirmar que la CAR entonces no es un organismo incluyente? Desde su percepción y su experiencia.

PN: Pues desde mi experiencia es: puede ser incluyente pero no arraigado a todos los géneros.

EN: okey. Hay vacíos igual.

PN: si, hay vacíos, exacto.

EN: listo. y ya como..

PN: no es ecuá…

EN: perdón.
PN: no es ecuánime o equitativo en los géneros.

EN: okey, listo. Ni en lo que usted me mencionaba como entre las personas de una comunidad indigena y las que no.

PN: ajá.

EN: eso si genera diferencias en la atención, okey. Ya para el último módulo que es un poco de recomendaciones y cierre, la pregunta puntual es: desde su rol como usuario y desde el vínculo que usted tiene con la CAR ¿Qué estrategias o acciones de mejora usted propondría para mejorar el servicio y para mejorar esa relación de la CAR con la ciudadanía?

PN: a modo, bueno. Yo la recomendación que haría sería, es el ser vigías, el ser más como una entidad que esté vigilando realmente el uso, el uso y el aprovechamiento de los ecosistemas, porque es que realmente se ve que la CAR no, tampoco orienta, por decir aquí un paréntesis pequeño.

Por decir Girardot tuvo en cierto momento unos árboles que aquí le llamamos “muruña” no se como se llamará allá en la CAR, le llamamos “muruña” y es un árbol que por donde usted pase, el nace, pero es un árbol que se cae de cierta altura y de cierto peso, el puede originar desastres. Otro árbol que la CAR, que aquí en Girardot se siembra también mucho y que se está sembrando mucho es el árbol “Nin” y es un árbol que espectacular para la sombra, pero en cierto documental o folleto que estuve leyendo vi que el árbol es un árbol que hidrograficamente no lo podemos tener cerca a las cañadas o ríos o quebradas porque el seca esa fuente, porque es un árbol que absorbe demasiada humedad, todas las fuentes hídricas las va a secar porque chupa mucha agua. Pero aquí los hemos sembrado pues porque, o se ha sembrado porque producen demasiada sombra, es una hojita muy

pequeña, dicen que es repelente, no me consta porque lo tengo en el conjunto y lo único malo destruye, rompe carretera, rompe andenes y la raíz bravísima.

Entonces no entiendo porque en ese sentido la CAR no ha hecho un alto, "que pena árboles de estos no se pueden sembrar sobre zonas urbanas" porque en un año un árbol de esos tienen que tumbarlo, tienen que deforestarlo, tienen que talarlo y pues imaginate el proceso que tuvo el árbol para tener que verlo después en el piso y el daño que hizo y el agua que absorbió, porque es agua que no vuelve, no vuelve a verse.

EN: Claro

PN: en ese sentido si falta un poquito más de ser como vigilante, como de…

EN: de seguimiento de presencia, claro.

PN: orientador**,** exacto. De qué clase de árboles.

EN: y digamos que en cuanto a un poco los canales de atención y la atención específica, lo que yo, pues conversabamos ¿considera que también deberían haber mejoras y que estrategias de mejora usted propondría? ¿Llegan a la comunidad? ¿La comunidad conoce estos canales? ¿Son buenos? ¿Son malos? ¿Son asequiibles?

PN: en cuanto a eso la comunidad, ir un poco más hacia las zonas donde, donde se está viendo vulnerados los ecosistemas, en el manejo de las basuras por decir, que yo se que eso no le compete mucho a la CAR, pero si por decir un basurero que se está generando en cierto punto y que puede hacer incendios puede destruir un ecosistema, entonces hacer como un poquito ¿Cómo le digo? ser un poquito más vigías, salir a la, bueno por lo menos aquí en esta zona Cundinamarca que la Car sea un poquito más caminante, más vigilante, más educador, por decir que ciertos manejos que se le están haciendo a los residuos no se deben hacer y encauzar eso de una manera en que no se vean afectados los ecosistemas porque la CAR es muy permisiva en eso no hace un seguimiento, no hace una vinculación con las comunidades, en la ciudad tampoco hace un, pues, por decir debes en cuando hacer un perifoneo un manejo de revisión de que zonas ¿cómo le digo? se vienen talar árboles de muchos años y que no se le hace un manejo que debería hacerlo la CAR. Por decir que en lugar de talarlo, se le haga un buen manejo y que no se perjudique los años de desarrollo que lleva un árbol como esos.

EN: claro. sisisi, creo que gira mucho entorno a eso a poder hacer seguimiento y que la CAR haga presencia en la comunidad.

PN: haga presencia en las comunidades porque la CAR es más, se ha vuelto más de oficina y no de campo.

EN: si, eso es una buena afirmación.

PN: ajá.

EN: señor Leonardo, no se nosotros ya cerramos como las preguntas, no se si haya alguna observación adicional, algo más que le parezca importante como poner sobre la mesa o alguna sugerencia.

PN: si, en este momento yo encuentro que hay un, o estamos teniendo…

EN: perdón que lo interrumpa la llamada se nos va a cerrar quizás como en treinta segundos, si eso pasa vuelve a ingresar al mismo link así sea como para terminar su acotación
PN: no. Lo voy hacer rapidito, estamos teniendo problemas con los manejos de residuos de aprovechamiento forestal y eso debería ponerle un poquito de observación la CAR porque no es un conjunto, son muchos conjuntos los que están haciendo eso y no se le está haciendo un debido proceso a esos recursos. Eso era todo.

EN: Listo. ¿Si han habido como quejas frente al tema? ¿han habido como una queja directa hacia la CAR?

PN: si, si porque, empezando por los incendios que en verano se producen.

ENTREVISTA PERSONA NATURAL
SUJETO ENTREVISTADO: Oscar Andrés Ureche Regalado
DURACIÓN DE LA GRABACIÓN DE LA ENTREVISTA: 59:56 min
Interviewer (I): Don Oscar me escucha ¿Cómo está usted esta tarde?
OSCAR: Bien, bien ingeniero.
I: Muchas gracias por el apoyo que nos presta para esta entrevista, muy amable ya la señorita de esta mañana había hablado con usted, entonces yo creo que podríamos proceder a la entrevista.
OSCAR (o): Si señor
I: Bueno Don Oscar, muchísimas gracias, muy amable. Bueno, esta entrevista tiene varios componentes, tiene cuatro componentes y, fundamentalmente, el primer componente tiene que ver con un poco de su información personal seguramente usted ya la había desarrollado en algunas de las entrevistas que hicieron, perdón, de las encuestas, pero como esto es una entrevista entonces vamos a conceder nuevamente esa información ¿bueno?
OSCAR: Sí señor.
I: Por favor nos dice su nombre completo
O: Bueno, mi nombre es Oscar Andrés Ureche Regalado
I: Muchas gracias ¿Su documento de identidad que número tiene?
O: 1122820271
I: perfecto muy bien y ¿su actividad principal?
O: La agricultura, me dedico a la agricultura. Actualmente, trabajo en el área de la floricultura. Trabajo en una empresa de flores.
I: ¿Cuál es el nivel educativo más alto que usted ha alcanzado?
O: Alcanzado actualmente, soy agrónomo de la universidad nacional abierta y a distancia, la UNAN. Me encuentro desarrollando ahorita una especialización en biotecnología agro ambiental con la misma universidad, y está en un periodo de … voy por la mitad ¿sabes que es una especialización de un año? Entonces ya me faltarían los otros 6 meses del próximo año para terminar ya la especialización.
I: Fabuloso, fabuloso, muy bien.
O: Si señor
I: La siguiente pregunta, estamos en el mismo componente de identificación todavía ¿Usted se considera perteneciente o se auto reconoce dentro de un grupo étnico? ¿Y cuál es ese? Por favor.
O: No señor, grupo étnico no. De pertenecer, soy guajiro, pero no pertenezco a ninguna etnia Wayuu. Soy nativo de la región, pero no de una etnia en específico.
I: Ok, entonces, considera que no está matriculado digamos en alguna, en algún grupo que tenga que ver con alguna etnia.
O: No señor, bueno… fuera digamos, si, una ventaja pertenecer a una etnia por usted sabe que a los pueblos wayuu o al pueblo indígena el gobierno como tal les da muchas posibilidades de estudiar, acceso a la educación gratuita superior pues, lastimosamente, no tuve ese privilegio de tener esa oportunidad.
I: ok, muy bien. Don Oscar ¿Usted es víctima de desplazamiento?
O: Eh! No directamente, pero sí indirectamente. Mi papá fue víctima del desplazamiento forzado por parte del grupo del ELN o sea de la guerrilla como tal. Sí, mi familia fue digamos afectada en ese tiempo en el año 2000.
I: ¿Usted convivía con ellos en ese momento?
O: Claro, yo tenía debía haber sido 3 años.

I: Wau, muy bien, claro ha sido víctima de desplazamiento. En realidad, imagínese un niño de tres años que lo saquen de su territorio con la familia es complejo.
O: Si no, más que todo porque yo como tal crecí en Papayal, pero la finca era hacia la zona rural; entonces, quedaba siempre quedaba un poco retirada, pero si como tal la familia dependía de las actividades agrícolas que se realizaban en ese entonces y la ganadería. Entonces era enviando el aguacate, de la malanga ¿No sé si la conoce? Es parecida al ñame, de lo que es el plátano, todo ese tipo de verduras pues se comercializaba y, obviamente, de la leche y el queso.
I: Ya veo ¿El Papayal dijo? se llama la vereda a donde fue …
O: Papayal, Papayal es el corregimiento, pero es una sierra que se llama Sierra Azul. Eso queda muy cerca ahorita donde es el Cerrejón. No sé si ha escuchado del Cerrejón
I: Claro que sí.
O: Cerrejón, entonces, por ahí más arriba al cerro. Por eso se llama el Cerrejón y hay una parte que se llama Cerrejón y una parte que se llama Sierra Azul entonces, esa parte anteriormente, era zona guerrillera. Era poblada por o manejada por el ELN.
I: Gracias Don Oscar. Y la última pregunta de este segmento ¿Usted presenta alguna condición de discapacidad física, auditiva, visual o cognitiva?
O: No señor.
I: Bien, muchas gracias por ese primer segmento. El segundo tiene que ver con el conocimiento que usted tiene frente a la CAR a la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca. Entonces, vamos a tener una serie de preguntas digamos de programas de aspectos relacionados con los servicios, con los trámites que ofrece la CAR entonces la primera pregunta respecto de ese conocimiento que usted tiene de esa entidad ¿Hace cuánto conoce usted la CAR y cómo la conoció?
O: Bueno, yo conozco la CAR hace 5 años. En el 2018 conocí a la CAR cuando trabajé con pro plantas en el 2018 en Guasca-Cundinamarca. Entonces, la Corporación Autónoma Regional es como decir COPORGUAJIRA allá en la Guajira es el ente que regula las condiciones digamos ambientales la tala de árboles, todo ese control también por las especies nativas de la región. Entonces ¿qué hacía la CAR cuando nos visitaba en la finca? pues, las cuencas hidrográficas que pasaban por ahí pues, mantenían una visita cada mensualmente, iban ellos inspeccionaban que no hubiera ningún tipo de alteraciones entonces de ahí comencé a conocer la CAR, hace 5 años.
I: ¿Usted vive allí en esa finca o usted trabajaba para esa finca? Dice ¿No?
O: Si claro, correcto… esa finca es en Guasca Cundinamarca o no sé si conoce el Páramo de Chingaza, cerca, es por ahí
I: No, ese territorio no conozco. O sea, ¿hace 5 años atrás usted fue y se ubicó en esa finca por algún tipo de negocio, por algún tipo de actividad y empezó a tener contacto con la CAR en ese momento?
O: Con la CAR, sí señor.
I: ¿Cómo fue ese contacto? ¿Cómo fue lo que pasó inicialmente?
O: Yo directamente con ningún funcionario de la CAR tuve comunicación. Simplemente llegaban a inspeccionar las cuencas como le digo, las aguas, pero como directamente hablar con ellos no porque obviamente no estaba a cargo de la finca por decirlo así. No estaba en esa área de atenderlos o de responderles a ellos el manejo que se le estaba dando al agua.
I: ¿Usted era un observador en ese momento entonces?
O: No señor
I: Es decir, observador en el sentido de que no tenía ningún compromiso directo con la CAR
O: Correctamente

I: Usted veía que llegaban, pero no tenía ningún compromiso directo de un quehacer con la CAR
O: Exactamente
I: ¿En este momento o en algún momento usted se encuentra vinculado a los programas y proyectos de la CAR? Si es así ¿Hace cuánto tiempo y de qué forma se ha vinculado a esos programas o proyectos de la CAR Don Oscar?
O: No, realmente Don Hugo no tengo ningún conocimiento de proyectos. No estoy vinculado a ningún tipo de proyectos que este realizado por la CAR.
I: Ok, está bien. Respecto a los canales de atención que brinda la CAR ¿Cuáles son los que usted utiliza con mayor frecuencia? ¿Cuál es su favorito?
O: Yo el de la oficina. Hace poco estuvo aquí directamente en la CAR de Choconta estuve realizando los trámites porque un amigo que estaba interesado en comprar una finca, interesado en comprar un lote aquí en Choconta, entonces me pedio a ver si esos terrenos se podían explotar para fines agropecuarios. Entonces, yo fui y me presenté en la CAR y presenté información sobre los predios, pero, la información fue como muy superficial porque realmente la decisión como tal, la última palabra, la toma la Secretaría de Planeación de la Alcaldía.
I: ¿Qué significa eso de una información superficial? Usted fue a la CAR hablo con ellos
O: Si, pero… Exacto, no me dijeron, me dejaron como "Si" "No" "Si" "No" porque no están seguros de que sea viable que se pueda producir en esos territorios. Entonces, si dieron unas alertas en la topografía que me compartieron donde hay ciertos puntos donde no se puede cultivar porque hay drenajes y están saturados. Entonces, eso es como una alerta ahí, como un preaviso de que no podremos en cierto límite producir, pero de qué ¿Si tiene credenciales la finca? No estamos seguros, eso lo decide Planeación.
I: Don Oscar, pero en esa conversación que usted tuvo con los funcionarios de la CAR como usted dice que casi "Si" "No" ellos lo refieren a usted a otra instancia para que pudieran tomar la decisión definitiva
O: ¡Exacto! Si claro, ellos me dijeron vete con la Secretaria de Planeación. Eso ya es con Planeación.
I: Ya veo y ¿Cómo se sintió usted respecto de esa respuesta? ¿Salió decepcionado?
O: No, yo simplemente estaba haciendo una diligencia y le comenté a James que es el interesado de comprar la finca, le comenté lo que estaba pasando. Incluso, yo fui a la Secretaria de Planeación y lo que me pidieron fue una cantidad de documentos, que ya te digo que documentos me pidieron, porque fueron algo… no fueron digamos abiertamente son como muy restringidos en dar ese tipo de información. Obviamente toca pagar para que le den a uno la respuesta, toca pagar 20.000 pesos por cada estudio porque son dos pines.
I: Usted está hablando de planeación no de la CAR sino del Gobierno, ¿no?
O: Correcto, del Gobierno. Sí señor.
I: Me recuerda perdón ¿era a la alcaldía o a la Gobernación que iba?
O: No, la Alcaldía.
I: Ok, la alcaldía local
O: La Alcaldía me pide, mire requisitos: Fotocopia del certificado de libertad, me pide fotocopia del pago de impuestos predial que obviamente no lo tengo porque no soy el propietario, eso le tocaría hacerlo al propietario, y recibo del pago de tesorería por valor de $19.400 pesos
I: Bueno bien, volvamos un poco nuevamente a ese momento en el que usted se encontraba en la CAR que fue a solicitar información que al final le dijeron "si o no" que no fue contundente ¿Qué percepción tiene usted ese servicio, digamos de ese canal de información que fue personalizado?

¿Usted se sintió satisfecho digamos en términos de la atención, pero también en términos de que fue amigable, de que usted entendió fácilmente lo que le dijeron? ¿Cómo fue esa interacción?
O: Si, la información yo la entendí perfectamente, pero si me quedo como un raro en donde el estudio del lote me lo enviaron al correo electrónico, al correo electrónico llego el PDF con la información de la topografía, pero ya el segundo predio, el que le comento, no me llego al correo, me decían los funcionarios que lo rechazaba entonces yo fui presente personalmente para que me entregaran la fotocopia, me entregaron fotocopia del pdf ya impreso me lo entregaron. Entonces, no entiendo si uno en un correo lo envió, el otro no lo envió, eso es lo que me queda como extraño. Incluso ya le comparto la información que la misma entidad, la CAR me compartió ese día por Gmail. Yo por ejemplo di mi correo personal, llegó perfectamente, ya el segundo estudio me decía que lo rechazaba. No entiendo porque…
I: Bueno, volvamos nuevamente entonces a esa situación porque yo estoy intentando establecer esos canales de comunicación que tiene la CAR precisamente a usuarios como usted. Entonces, quiero preguntarle, digamos ese fue el canal presencial: usted fue allá porque se presentó en la oficina, interactuó con un funcionario, le dio respuesta, etc. ¿Usted tiene conocimiento de otros canales que usted pudiera acceder a los trámites o servicios que ofrece la CAR?
O: Pues sería la página web, nunca la he utilizado, pero sería la que en segunda instancia a esa alternativa.
I: La página web, pero no la usado ¿Usted sabe que existe una página web pero no la ha usado?
O: si señor
I: ¿Por qué usted prefiere ir personalmente?
O: Claro, claro porque ellos me dijeron que ya estaba el oficio impreso. Entonces, para yo evitar más desgaste por los formularios fui directamente y hablé con la funcionaria.
I: Ya veo porque digamos hay opciones múltiples en este momento: hay correo electrónico, teléfono, página web e inclusive la ventanilla. No sé cómo sean las oficinas, pero de pronto haya una ventanilla donde pueda depositar la información, pero usted prefirió a que lo atendieran personalmente, digamos cara a cara ¿Por qué la preferencia de ese canal suyo Don Oscar? ¿Usted prefiere siempre hacer las cosas de manera personal porque la página web lo tiene cansado? Si sabe que…
O: No, fíjese que a mí las cosas hoy en día, incluso hasta los pagos los hago por internet o por PSE, pero no soy muy amigable con hacer filas no me gusta por decirlo así, aunque suene feo, no me gusta perder tiempo porque ya sabe que el tiempo vale oro. Entonces, yo tenía ese espacio y tomé la decisión de hacerlo allá porque si me pondría a hacerlo por internet demoraría un poco más.
I: ¿De verdad? ¿Por qué cree eso Don Oscar?
O: por la, por el tema de ir a la página web y hacer todo ese trámite que ya se había ello. Y como no he manejado nunca la página web me tocaría pues por decirlo así cacharrearlo y dar en qué opción trámite y demás buscaría el tema de respuesta porque si me rechaza el correo que es directamente pues obviamente aquí, en la página web, pensaría yo que sería lo mismo
I: ¿Fue su correo rechazado una vez? ¿Usted envió un correo?
O: Sino, ni una vez fueron rechazados como 3 veces, 3 veces me llamaron y 3 veces lo rechazaron.
I: ¿Cómo así lo llamaron? Ah ¿Lo llamaron?
O: a mi teléfono personal
I: pero perdón usted hizo una petición ¿Cómo fue el asunto? ¿Usted hizo una petición por correo electrónico y le rechazó el correo electrónico, le dijo que no lo había entregado a la CAR?

O: Exacto, entonces pedí que me lo enviaran al WhatsApp y tampoco fue posible. Porque quería dejar la reseña de que el documento se envió por correo.
I: Claro, pero ¿Usted cuál cree que fue la problemática allí? ¿El canal de la CAR no funcionó por un problema técnico?
O: Yo no sé cuál fue la problemática porque mi correo funcionó bien porque si llego un primer documento.
I: No pues su correo siempre tiene que funcionar bien ese es el que usted habitualmente utiliza el problema fue tal vez una situación interna de la CAR de los sistemas que no funcionaron.
O: Exactamente.
I: pero su situación fue solucionada porque ellos le mandaron la información a su WhatsApp ¿ahí solucionaron el problema?
O: No, la información me la enviaron en físico o en papel. Cuando yo fui a reclamarlo a la oficina.
I: Don Oscar otro tema respecto al conocimiento de esta entidad, de la CAR ¿Cuándo usted accede a los servicios …?
O: Que pena doctor, regáleme un segundo ya regreso, que pena.
I: Si claro
I: Bueno, continuamos muchísimas gracias Don Oscar, le decía cuándo usted accede a los servicios de la CAR, pues la CAR ofrece servicios de diferente índole trámites de documentación, etc. ¿por cuáles temas va usted a la CAR? ¿Cuáles son sus temas de interés para ir a la CAR a hacer trámites, licencias, radicar un asunto de PQRS, preguntas, de dudas, de asuntos jurídicos, o de información general de la CAR? ¿Cuál es su interés cuando usted va a la CAR Don Oscar?
O: pues mi interés como tal es saber que precios tienen restricción ambiental para poder cultivar porque hoy en día con la restricción que hay para la explotación agrícola/agropecuaria pues me gustaría saber si estoy haciendo las cosas bien o si estoy haciendo las cosas mal. Entonces, es mi interés cuando yo voy a la CAR porque es una corporación que tiene credibilidad aquí en Cundinamarca ya de manejo de suelo, de manejo de flora y fauna y todo lo demás.
I: Si, es decir, usted va por temas específicos de interés.
O: Exacto.
I: Y en este caso usted fue para..
O: Para más que todo son temas agronómicos no sé, por lo menos el tema de las cuencas hidrográficas, el tema de suelos con restricciones de drenaje y todo lo demás pues ahí es donde yo voy.
I: Ok, o sea, información básica para usted tomar…
O: Decisiones
I: Acciones, decisiones respecto a la información que pudiere generar esa petición de ese suelo en particular
O: Correcto sí señor
I: y ¿son peticiones legales que usted haría posteriormente de pronto permisos?
O: Si claro, claro
I: Quejas, reclamos, ese tipo de cosas no los hace o licencias… bueno, tal vez licencias también ¿no?
O: Si también, licencia ambiental son importantísimas. Por ejemplo, si llegara el caso, el amigo mío se comprará esa finca pues nos tramitaríamos al tema de licencia ambientales para la explotación agropecuaria pero esa decisión como le digo Doctor esa decisión ya la tomaría Planeación porque es la encargada, la que maneja esas restricciones y no sé si nos veríamos obligados a sacar algún tipo

de licencia ambiental para explotar, para manejar el tema del suelo, ganado, la tierra agrícola y todo lo demás.
I: Muy bien, Don Oscar entramos dentro del mismo tema de conocimiento de la entidad y la CAR tiene digamos diferentes programas, actividades estratégicas para estar ella en contacto con la comunidad, con los territorios agroindustriales o agrícolas, en este caso del campo en general hay unos programas de la CAR yo quiero preguntarle si ¿usted en general conoce algunos programas que tiene la CAR aquí en su territorio? ¿Conoce algunos de los programas? ¿De pronto algo que usted haya escuchado? O ¿Ha visto algo?
O: No señor, de pronto si me los nombra, algún listado, si de pronto podría…
I: Ah bueno, si señor muy bien, se los voy a nombrar. Pero de primera impresión quería saber si de pronto tenía usted algo como identificado. Si hay unos programas, se los voy a nombrar mire: Hay uno que se llama Padrino el Humedal.
O: No
I: Hay otro que se llama Programa de Promoción Minera
O: No señor
I: Hay otro Programa de Responsabilidad Ambiental Empresarial
O: Ese si lo he escuchado, pero para televisión.
I: Porque aquí mire que hay uno en general diferente de la CAR que se llama Responsabilidad Social Empresarial, este se llama Responsabilidad Ambiental Empresarial ¿No? Porque puede haber confusión también, pero ¿Si ha escuchado algo de este de Responsabilidad Ambiental Empresarial?
O: Si, incluso donde trabajo al dueño le exigen eso.
I: Claro, ahorita hablamos de ese. Hay otro que se llama Reservorios de Agua.
O: No
I: Otro que se llama Soñando el Territorio
O: No señor.
I: Vale. Entonces, bueno, respecto de ese que ha escuchado respecto a la Responsabilidad Ambiental Empresarial ¿Qué ha escuchado? ¿Qué se imagina usted de ese proyecto? O ¿Qué conoce usted de ese programa?
O: No, lo he escuchado, pero no tengo ningún acerca de así de profundidad, no tengo conocimiento ninguno, pero, así desde mi punto de vista pensaría yo que el empresario como tal pues debería de manejar en la agroindustria, el tema de buenas prácticas y ahora el ecosistema pues tendría que ver mucho con esa parte social y ambiental lógicamente.
I: Si, entonces mire: Padrino del Humedal, Programa de Formación Minera, Programa de Responsabilidad Ambiental Empresarial, Reservorios de Agua, Soñando con el Territorio los nombres dicen mucho ¿no? En general, lo que quieren hacer estos programas es de cualquier manera, de cualquier manera, mirar el campo: sus recursos hídricos, sus recursos de vegetación, sus recursos de suelos, sus recursos inclusive de las aves, el mismo aire, humedales… bueno, uno se imagina en el campo ahí hay muchos elementos que forman el campo, entonces hay algunas particularidades por ejemplo ese Padrino del Humedal: Apadrinar a alguien es albergar a alguien ¿Verdad? En este caso se está hablando de los humedales, usted sabe que en algunos lugares se están secando los humedales para construir o para hacer cualquier cantidad de cosas. Entonces, apadrinar un humedal es algo estratégico para el territorio de donde se encuentra el humedal ¿No? Allí en la zona cundi-boyacense pues hay varios humedales, creo que hay… se me escapa la cifra, pero creo que hay 26,

algo así; y pues hay algunas organizaciones que se encargan de cuidar los humedales, o sea, garantizan el cuidado y la protección de esos humedales.

O: Claro

I: El otro Programa de Formación Minera pues como su nombre lo dice usted sabe que aquí en Colombia, en este momento tenemos ciertas dificultades con la explotación minera y pues son unos contaminantes digamos cuando no está controlada, cuando no está regulada, cuando la gente no tiene conocimiento o no ha sido instruida para hacer el proceso que debe ser correspondiente para practicar la minería pues genera un desastre ambiental en el área donde hay mina ¿no? Donde hay oro.

O: Si señor

I: Entonces, este Programa de Formación Minera es precisamente para que las personas que practican la minería pues puedan tener los permisos legales y hacer la minería con responsabilidad. El Programa de Responsabilidad Ambiental Empresarial pues usted ya ha escuchado un poco de él y como usted tiene algo de conocimiento ha escuchado básicamente hacerse responsable ambientalmente ¿no? Las empresas.
O: Claro
I: Si usted trabaja de pronto para una empresa o se ha dado cuenta de las empresas o ve los comerciales de televisión o en los medios que también salen, pues en este caso la responsabilidad es frente al medio ambiente. De Organizaciones que vierten residuos, de pronto principalmente las empresas que hacen… las manufactureras ¿no? Que generan tantos desperdicios o…

O: Si claro, esas son las empresas que más contaminan

I: De acuerdo

O: Y que menos regulan. Es ahí un tema de auditoría.

I: Es posible, sí señor. El siguiente programa es Reservorios de Agua pues, estos reservorios de agua, si son muy específicos sobre todo en áreas donde el agua escasea, es importante hacer la logística de la apertura de un reservorio. Una especie de tanque en los pisos y los cierran y los adecuan que cuando hay agua, lluvias fuertes pues el fenómeno de la niña lo que hace es almacenar el agua para que, en la época de sequía del fenómeno del niño, pues allá de donde echarle mano al agua.

O: Pero, párele bolas, aquí en Cundinamarca en si las empresas agrícolas la mayoría podría decir que un 80% o un más están obligadas a hacer reservorios, el reservorio aquí, el agua con que realizan el tema de fumigación, el tema de riego por goteo o ya sea por aspersión los hacen mediante los reservorios. Hay reservorios que no tienen geomembrana, no sé si la conoce, pero otros sí. Entonces, las fincas trabajan con reservorio ¿Para qué? Pues para ahorrar porque les sale mucho más caro utilizar el agua de acueducto para hacer las actividades agropecuarias que, obviamente, el reservorio porque el reservorio tiene el gasto una sola vez.

I: Así es, Don Oscar y usted está dando una cifra muy importante, ¿usted está diciendo que el 80% de las que usted conoce?
O: Si claro, porque en todas las fincas que he trabajado siempre hay reservorio, incluso donde hay asistencia técnica hay reservorios y si no hay reservorios, hay pozos profundos. Yo trabaje en una empresa en donde había pozos profundos, pero obviamente eso por temas ya, por privacidad, no se podía comentar. O sea, la CAR en esa instancia no estaba enterada que había pozos profundos ahí. Es una multinacional que obviamente está violando ese tipo de coso, pero son pozos profundos que tienen aproximadamente 100 metros de profundidad. O sea, ahí como tal, se sacaban entre 200 a 300 metros cúbicos de agua diarios. O sea, ustedes ya se pueden imaginar la cantidad de agua que se utilizaba porque obviamente la utilizaban para el riego de nebulizadores ¿No sé si conoce el tema de enraizamiento de clavel

I: No, realmente no, no señor.

O: Entonces, ahí ya se puede calcular la cantidad de agua que se utilizaba, siempre era una cantidad supremamente importante no utilizaban reservorio, pero sí pozos profundos.
I: Y en general usted qué piensa ¿Don Oscar, de los programas que adelanta la CAR? Que le he mencionado Apadrina Un Humedal, Programa de Formación Minera, Responsabilidad Ambiental Empresarial, Reservorios de Agua, Soñando el Territorio digamos a groso modo usted que piensa…

O: Esos programas son buenos siempre y cuando se lleven a cabo, o sea, trabajar con personas que les apasione hacer las cosas y que, obviamente, hagan esa transferencia de conocimiento real, o sea, que yo lo diga y que no quede en el aire por que muchos de los proyectos se hablan, se hablan y se hablan y se explican, se explican y se explican, pero a la hora de actuar, a la hora de hacer la función como tal, no se llevan a cabo nada. Es como yo ahorita estuve hace un mes con el gerente, el gerente pidió “No quiero que en un bloque fumigado entre personal operativo una vez fumigado” pero que va, el gerente dice una vaina, el ingeniero dice otra vaina y el supervisor dice otra vaina. No hay una sincronización de información donde el que manda la última palabra, el que manda la policía pues ejecute que se haga caso. No que cada quien trabaje su filosofía de manera independiente y no debe ser así. Ciertos proyectos son buenos, obviamente se deben ejecutar y se deben de hacer: A es A, si es B es B, pero cada quien toma su perspectiva, cada quien toma a su conveniencia las cosas, las ve de otra manera o a su acomodo y listo, todos contentos. Así lo veo yo porque así lo he visto y son proyectos que se han llevado a cabo así, de esa manera.

I: Bueno Don Oscar, mire que esos programas que acabamos de discutir, que yo le he nombrado brevemente pues digamos son programas que la CAR los particulariza en el territorio, digamos en diferentes territorios desde el punto de vista un poco digamos hablando del suelo, de la naturaleza per se. Por un lado, tiene esos programas, pero, por otro lado, tiene programas más dirigidos a que la comunidad participe directamente, es decir, los otros programas que tiene son digamos de grupos indígenas, de mujeres rurales, de digamos planes de vida de campesinos, hay otro tipo de estrategias. Voy a nombrarle estos otros proyectos, estos otros programas, perdón más que proyectos y me dice si usted ha escuchado de ellos: Agenda Ancestral Indígena.

O: No señor.

I: Plan Piloto de Territorios.
O: Tampoco.
I: Plan de Vida Campesino.
O: No señor.
I: Red Social para la Participación Ambiental
O: No señor.
I: Mujer Rural
O: Esa mujer rural la he escuchado, pero por la televisión
I: Ah bueno, en realidad lo leí mal se llama Mujer Rural y la Defensa del Agua
O: Mujer Rural, la Mujer Rural si la he escuchado.
I: Ok. Ahorita hablamos de él entonces. Mujer para… Lluvia para la vida

O: No señor.

I: Voluntariado Ambiental y Concejos de Cuenca. Bueno esos son algunos de los programas que digamos tiene estrategia de participación de la CAR. Este tipo de proyectos lo que hacen ya va más enfocado, mire usted que ya hay una comunidad, una segmentación de grupos ¿no? De indígenas, de Mujeres, de Voluntarios, de Redes Sociales; entonces, tienen una connotación diferente para que digamos haya mesas de diálogo, de intercambio de información, de intercambio de saberes, de mirar cómo la gente se apropia de sus territorios, como interactúan con su territorio, pero igualmente de cómo interactúa a través del territorio con la misma sociedad ¿no? Cuando hay dificultades de diálogo por qué se hace una cosa todos no están de acuerdo por implementar no sé qué acciones en el territorio unos dicen que si otros que no. Entonces, es un poco como ese tipo de espacios para que la gente pueda participar digamos de manera directa ¿Qué opinión podría tener usted pensando un poco que esta es la dinámica o la estrategia de estos proyectos Agenda Ancestral Indígena, Plan Piloto de Territorios Culturales, Plan de Vida Campesino, Red Social para la Participación Ambiental, Mujer Rural, Lluvia para la Vida, por ejemplo, este, Lluvia para la Vida… Llueve todo el tiempo aquí en ciertos territorios y nadie recoge las aguas, nadie recoge las aguas, es una agua que nos cae limpia se puede decir, no pasa nada con eso. ¿Qué puede decir usted al respecto de eso Don Oscar?

O: Pues yo realmente el año pasado estuve realizando un diplomado en la Universidad Nacional, en el terciado agropecuario, trabajar con el campesino no es nada fácil porque ¿Qué pasa? El campesino tiene una filosofía que él viene trabajando, un ejemplo, durante 30 o 40 años y es básicamente lo que él dice “No, yo lo vengo haciendo así” y uno viene en plan con nuevas tecnologías, nuevas ideas, cosas que agilicen los procesos o el tema de la producción que se le incremente más ese tipo de cosas o como le mencioné ahorita las buenas prácticas agrícolas o buenas prácticas manufactureras, ese tipo de cosas lo que hacen es tratar calidad de vida por así decirlo; calidad de vida hacia el campesinado. Por ejemplo, voy a poner un ejemplo que es ya realizando durante 30 años el Cerrejón en la Guajira, el Cerrejón es una entidad carbonífera minera que viene realizando exportación durante más de 30 años en el departamento de la Guajira y donde ha ayudado a las comunidades Wayuu; en ese sentido, no tanto en el sentido económico, así en el sentido social que cambie ese pensamiento que sea un pensamiento creciente para el mejoramiento de vida de ellos entonces ¿Qué pasa? Uno, el Cerrejón por lo menos le regala tanques para el almacenamiento que usted mencionó ahorita del agua, para que las aguas recojan el agua de lluvia y la almacenen en tanque de mil litros. Esos tanques

no se quedan directamente en la ranchería, sino que van siendo vendidos hacia el pueblo, hacia Maicao, hacia Riohacha, ya los municipios de la Guajira, el tema de por lo menos de bloques, cementos, todas esas cosas, todas esas ayudas que el pueblo… o, mejor dicho, el pueblo no, la minería del Cerrejón les brinda pues no las tienen en cuenta. Entonces, lo mismo pasa en este tipo de proyectos de la Mujer Rural, todas estas estrategias que maneja la CAR pues se pretende dar una mejor calidad de vida, pero el pensamiento ignorante de las personas no hace que el proyecto fluya porque siempre va a haber ese tipo de personas negativas a que las cosas funcionen bien, a que las cosas se lleven a cabo; sabe que, en cada comunidad lo que usted menciona cada quien tiene su pensamiento: "Yo lo veo de esta manera" "Yo digo esto" "Yo lo hago así". Entonces, para que todos lleguemos a un "si", todos lleguemos a un acuerdo mutuo eso es difícil, es difícil por lo que cada persona piensa totalmente diferente. Entonces, estamos acostumbrados al facilismo a ganarnos las cosas fácil, a que todo lo hagamos fácil y ¡no!... todo tiene un proceso, todo tiene un esfuerzo, todo es con disciplina, pero las personas que están acostumbradas a ganarse la vida fácil todo lo hacen fácil y a su acomodo. De la misma manera, por decirlo así vulgarmente chambona, a lo ignorante: Si uno va full conocimiento… por eso es que las cosas y por eso las industrias en otros países como Europa avanzan porque hay más ganas de subir, las ganas de trabajar ¿Por qué? Porque son personas que se agarran desde pequeños y les enseñan esa política, les enseñan esa filosofía de trabajo. Aquí no, aquí no, aquí estamos por lo menos al alcohol, a la cerveza, al guaro, a ganarnos las cosas de por día, al facilismo... todo es fácil, nada es con esfuerzo.

I: Bueno Don Oscar, muy interesante lo que usted nos está planteando, pero entonces yo le pregunto ahora, nuevamente voy a leerle los programas y las estrategias que tiene la CAR y quiero escuchar su concepto, digamos que usted ya los va mirar, ya hemos hablado un poquito de ellos, pero se los voy a leer para que refuerce un poquito su argumento: Programas Padrino del Humedal, Programas de Formación Minera, Responsabilidad Ambiental Empresarial, Reservorios de Agua, Soñando el Territorio, Agenda Ancestral Indígena, Plan Piloto de Territorios Bio-Culturales, Plan de Vida Campesino, Red Social para la Participación Ambiental, Mujer Rural y Defensa del Agua, Lluvia para la Vida, Voluntariado Ambiental, Concejos de Cuenca ¿Usted cómo ve esto? ¿Usted cree que realmente puede generar transformaciones y cambios a los usuarios más que usuarios de la CAR, buenos usuarios de la CAR, pero estas personas que habitan los territorios campesinos y veredales?

O: Si claro Doctor, esos programas son buenos, esos programas son supremamente buenos siempre y cuando haya una regulación ¿Quién lo regula? ¿Quién vigila ese tipo de proyecto que se llevan a cabo? Porque es importante que ese tipo de proyectos vaya dirigido exactamente o específicamente donde sí se necesita ese tipo de ayudas. Entonces, entre todos, la CAR es una buena institución es como la.. siempre y cuando no haya ese tipo de… bueno, la Guajira ni para qué decirlo, la Guajira, la CORPOGUAJIRA si, por cualquier plata se compra cualquier tipo de licencia porque mira cómo han comprado ese tipo de licencias para el tema de madera allá. Entonces, el que tiene plata tiene la licencia. Entonces, ese tipo de cosas es complejo, pero si, esos proyectos son realmente muy muy interesantes y muy buenos. A mí, yo por ejemplo soy un profesional que comparte mucho lo que sé, yo no me quedo con nada, si yo tengo un conocimiento, pero me gusta que lo disfruten, no que yo te lo comparto y "a no", no. Entonces, no sé qué personas compartir mi conocimiento, con qué persona hablar, con qué persona aconsejar para que haga las cosas bien para que les funcione las cosas.

I: Ya veo

O: Precisamente estaba hablando con un bombero y un ingeniero superior donde el señor programa, pero yo le digo "ingeniero mire las fechas límites, revise fichas técnicas" para eso el fabricante recomienda el producto, para que las cosas sean acordes a lo que estamos manejando. Entonces, el señor no mira fecha técnica y programa a lo loco y si un producto no hace eficacia no hay control. En este caso tenía un problema de ácaros, entonces es muy difícil si no manda la dosificación correcta a que eso le haga un control eficaz. Lo mismo pasa con estos proyectos, si a uno obviamente le hago la transferencia cómo se maneja, como le está manejando los proyectos o que formato o que guías manejan para que esa información sea brindada de forma segura y confiable.
I: Ok, muy bien Don Oscar, muchas gracias. Bueno, la última pregunta para terminar este segmento. Tal vez usted me había hablado de la página web que realmente no la usa entonces, ahí no hay nada que hacer… bueno, ese fue realmente el segmento de conocimiento de la entidad, de algunos programas y aspectos que usted conoció y cómo usted llegó a la CAR. Ahora vamos de una manera particular, vamos a ver su interacción con la CAR, de hecho, en la pregunta anterior usted ya me adelantó varias de las respuestas que están aquí, pero para, digamos, redondear esa interacción de la CAR usted solamente solo fue por una información y ¿Eso fue todo? Digamos no tuvo necesidad de hacer otro tipo de petición, bien sea otro tipo de interacción, otro tipo de trámites ¿fue solamente una vez o tuvo que ir varias veces? Como podemos redondear eso porque usted ya me hablo de eso en las preguntas anteriores.

O: Si, fue una sola vez y me gusto la atención, la seguridad que manejan sus oficinas, la impresora; o sea, la tecnología que maneja la CAR me gustó mucho más que todas sus interacciones. Nunca había entrado ahí y, el orden, son organizados en ese sentido. Incluso me generó la duda de que posibilidad habría de poder trabajar ahí.

I: Claro, ¿Usted habla de la de Guasca o cuál CAR?

O: No, la de aquí la de Choconta pero me imagino, si esta es aquí una entidad nacional porque yo me imagino que las otras tendrán esos mismos privilegios, no va a ver ninguna exclusión como tal. Pero si…

I: ¿Usted se impactó entonces por las oficinas por la logística que tenía?

O: ¡Claro! Claro, la seguridad que tienen, me parece en ese sentido organizado porque uno va en otras y hay como mucha improvisación.

I: Ya veo, si es que yo quería también, pues tal vez aprovecho aquí que me quedó el segmento anterior porque usted me dijo que había conocido su interacción con la CAR empezó hace 5 años ¿No?

O: Si señor

I: Y usted como agrónomo, no sé, se me ocurrió que tal vez usted debería, es una opinión también, o podría también estar más en contacto con el quehacer de la CAR por aquello de que es el ente

regulador o el que rige mejor o el que ejecuta las políticas ambientales aquí en el país ¿no? Sobre todo que la CAR es la entidad más importante a nivel nacional entre las corporaciones autónomas regionales; aquí en el Cauca o en el Valle tenemos algunas, pero inclusive acá la gente habla de la CAR a pesar de que no está en los departamentos de la jurisdicción de la CAR.

O: Claro

I: Entonces, la pregunta era en 5 años que usted lleva, digamos, conociendo esta corporación, esta organización ¿No ha tenido más aproximaciones? ¿No ha tenido más acercamientos de otra índole? O ¿Solamente fue ese trámite que usted realizo?

O: No, se dio la oportunidad de conocer sus oficinas, sus interacciones, pero hasta ahí, fue solamente ese trámite, pero decir interactuando, seguir buscando más información no. Si seguimos obviamente por el lado de la finca pues obviamente seguiremos interactuando con los funcionarios.

I: Entonces, al interactuar con esos funcionarios usted dijo que no había pues esa seguridad en la respuesta entre ese "si o no".

O: Si, porque ya ellos en sí me dijeron que la última palabra la tiene Planeación, la Secretaria de Planeación de la alcaldía aquí de Choconta.

I: ¿Usted cómo describiría esa relación que usted tiene con esos funcionarios de la CAR? ¿Cómo la describiría? ¿Qué diría usted de esta relación? ¿De ese momento de encuentro con los funcionarios que lo atendieron?

O: ¿Yo? Que son muy concretos entre ellos realmente y eficaz al momento de pasarme la información. Fueron muy rápidos, no me demoré ni 5 minutos. Me atendieron pam pam y me entregaron la información. Que "perdón la demora, pero ya se me sale de la mano por qué rechazó su correo" fue lo único, ese fue el único inconveniente ahí de obviamente pasarme la información que obviamente me rechazaba el correo, pero hasta ahí, de resto todo bien.

I: Siguiente pregunta ¿Considera que las herramientas de divulgación de información de la CAR para la ciudadanía son adecuadas? Entonces hay que pensar en los medios que divulgan la información la CAR no se en cuales podría pensar usted Página Web, Internet, Televisión, Vallas o Volantes, o las que usted ha visto o las que considera ¿Cuáles ha visto? ¿Cuáles herramientas considera que serían adecuadas he para que la ciudadanía se entere del quehacer de la CAR, de los programas de la CAR?

O: Pues yo creo que son tres: El primero, pues serían las redes sociales tu sabes que hoy en día se está manejando mucho las redes sociales y ese es el que ha tenido durante los últimos 10 años. El segundo sería la televisión, pero no en cualquier tipo de canal en canales que tengan bastante digamos visión; o sea, que sean muy vistos pues… y el tercero sería la radio. Esas son las tres primordiales para que se divulgue la información de la entidad o cualquier tipo de información, obviamente que llegue a la población.
I: Muy bien…

O: y si la Alcaldía, y en última instancia si la alcaldía nos podría ayudar en la zona rural donde no hay ningún tipo de conexión tanto internet como de televisión pues, obviamente, ahí llegaría a trabajar ya la Alcaldía; trabajar por decirlo así, puerta a puerta.
I: ¿Cómo sería eso?

O: o por las Juntas de Acción Comunal, ayudar en ese sentido…
I: ¿Qué sugiere ahí usted Don Oscar? Digamos como sería el mecanismo ya desde el punto de vista logístico ¿Cómo las Alcaldías o las Juntas de Acción Comunal podrían ayudar a la CAR a difundir sus programas y propuestas?

O: Pues yo pensaría que con la UMATA que es como la más cercana a lo agropecuario pues ayudaría en ese tipo de trabajo un engranaje donde hablo yo con la Secretaría de la UMATA le hago toda la transferencia ahí de la información y que me ayude a difundir esa información. Obviamente, que ¿Por qué con la UMATA? Porque la UMATA conoce las veredas, conoce las fincas del municipio. Sería una información que me dejaría mucho más directa al campesino, obviamente para los proyectos ya específicos que yo voy a manejar.
I: De acuerdo, muy bien. Muchas gracias y muy amable por esa recomendación y esa declaración. Bueno, la última pregunta de este segmento, ya casi acabamos. Solamente un segmento de dos preguntas tenemos una última de ese segmento ¿Considera usted que algunas de las siguientes características personales que le voy a mencionar como, por ejemplo, género, orientación sexual, raza, etnia, estatus social, condición o capacidades físicas o ideología político-religiosa, entre otras constituyen o han constituido una barrera o dificultad frente al acceso de la información, los servicios o la atención en usted o en algún caso que usted ha podido evidenciar? ¿Para usted la CAR es un organismo influyente o no es? ¿Qué piensa usted de eso?

O: No, yo creo que hasta el momento la CAR no tiene ese tipo de preferencias, nunca he tenido digamos problemas de racismo o una discusión por ser de otro departamento. Siempre me han tratado… o bueno cuando fui me trataron como una persona normal, o sea, del común. Pido una información de una manera muy decente y respetuosa, me la brindan, no he tenido ningún tipo de restricción como realmente si me la está poniendo realmente la Secretaria de Planeación, eso sí debería ser gratuito porque ¿Cómo van a cobrar $19.400 pesos por cada estudio? Me parece algo… a la Alcaldía le entra plata por cada impuesto predial que uno pago, si uno va directamente a los recursos públicos entonces ¿Si pago impuestos de un predio porque me tienen que cobrar un impuesto o un recibo de un estudio que ellos realmente lo deben tener hecho? No me parece algo lógico, entonces, si ponen muchos pretextos para brindarle si si o si no es posible trabajar. Yo pensaría que eso debe ser elocuente. La CAR me atendió, me ofreció una información buena aquí está la topografía y me dio todo tipo de recomendaciones “no te damos ni el sí ni el no porque la última palabra la tiene la Secretaría de Planeación del territorio de Chochonta”. No sé si para las otras Alcaldías lo manejaran así, pero yo creo que es así o ¿Cómo lo estarán manejando los Alcaldes en ese sentido?

I: Ok, muchas gracias muy amable. Bueno Don Oscar, ya estamos terminando el último segmento son solamente dos preguntas y esta sería una: tiene que ver con las recomendaciones que nos gustaría que usted pues con su sapiencia nos apoyara y tiene que ver como por ejemplo usted como usuario

de la CAR tuvo un acercamiento ya, tuvo la experiencia con la CAR pensando en estrategia o acciones porque no todo es perfecto, tienen que ver algunas situaciones que se puedan mejorar.

O: Si claro, eso es lógico.

I: Si ¿qué estrategias u opciones usted propondría por ejemplo para mejorar procesos de tal manera que el servicio de la CAR se fortaleciera en esa relación de la CAR con el usuario?

O: Pues yo recomendaría que directamente no siempre tiene que ser correo electrónico, no todo tiene que ser correo electrónico, puede ser información que se puede compartir ya directamente al WhatsApp. Al WhatsApp directamente se podría enviar o también se está manejando el Telegram hoy en día, también por Telegram se podría enviar. No solamente correo electrónico porque realmente ahí el correo electrónico me lo rechazo sino también por WhatsApp no se podía. Entonces, esa otra recomendación, como WhatsApp es una de las aplicaciones más utilizadas tanto WhatsApp, Facebook y X (anteriormente Twitter) pues difícil, entonces va uno directamente a que la información se agilice no haya obstrucción sino agilización en el proceso. Entonces, esa sería mi única recomendación.

I: Y digamos si, eso desde el punto de vista de la conexión y de ponerse en contacto, de solicitar…

O: ¡Exacto! Así como me hicieron el contacto conmigo, incluso tuvo más agilización por WhatsApp, así podrían enviarme a mí la información.

I: Y digamos de otras índoles para digamos fortalecer la relación que la ciudadanía piense más en la CAR, que la CAR piense más en la ciudadanía ¿Qué otro tipo de mecanismos usted podría pensar?

O: Pues ahí tendríamos que hablar más con la Alcaldía, la Alcaldía que nos apoye que nos vea como "ser" como "corporación" porque muchas personas no tienen conocimiento "¿Qué es la CAR?" "¿Qué funciones realiza?" entonces, la CAR debería trabajar más de la mano con las alcaldías y, obviamente, con las gobernaciones para que ya el pueblo como tal se acerque y que los proyectos que ustedes manejan ahí los ayude a conocerse y llevar a cabo. Es como los jugadores son famosos, por eso, porque el mismo comentarista, porque el mismo público, el hincha lo da a conocer. Así debería ser cuando hay que votar por alguien.

I: Don Oscar, por lo que acaba de decir ya no los ha recomendado en dos momentos que me parece interesante lo que usted dice y tal vez lo que yo puedo concluir es que claro las alcaldías tienen más visibilidad, se escucha más ¿Verdad? Y la gente habla más de las alcaldías, entonces como hablan más, se escucha más y la ven más tal vez sería un elemento que podría visibilizar más y poner más en contacto la misma CAR con la gente. Tal vez la gente va mucho más a la Alcaldía por supuesto que a la misma CAR.
O: Que incluso las oficinas de la CAR deberían estar internamente en la Alcaldía, no externamente de la Alcaldía, porque la Alcaldía queda aquí y la CAR queda acá debería estar más una oficina, así como la Secretaria de Planeación, así como hay una Secretaria de Hacienda, así como hay una Secretaría de Educación y Deportes, está la Secretaria de la CAR o la oficina de la CAR internamente la Alcaldía,

muchas personas van a hacer trámite de la Alcaldía. No solamente de temas ambientales sino, temas como le dije anteriormente.

I: Muy bien, bueno estamos ya finalizando no sé si tiene pues alguna observación adicional, algún comentario adicional que se le haya quedado, que quiera manifestar y pues estaríamos dando cierre a esta entrevista que usted muy gentilmente nos ha ofrecido Don Oscar.

O: Yo más que todo encantado por esta entrevista que me hacen una gran entidad como es la CAR, como lo dijeron en la entrevista, con mucho gusto que los atendía el día de hoy en horario de la tarde y pues nada, agradecido con ustedes por quererme entrevistar. Quiero entrevistar a Oscar Ureche y me gustaría un día, no sé si haya la oportunidad de trabajar con ustedes en todos esos proyectos que vienen desarrollando.

I: Bueno, en realidad sería con la CAR, yo no soy funcionario de la CAR tendría que mirarlo con ellos, pero entonces si, en realidad ya cerramos esta nota. Estoy muy agradecido, muy amable en nombre de INVESCOR muchas gracias por su participación en esta entrevista muy buena tarde Don Oscar, muy amable.

D. ANEXO 2. PERSONAS JURÍDICAS

Entrevista a Junta de acción comunal vereda San Cayetano (Persona jurídica)

Persona Jurídica: PJ
Entrevistador: EN

EN: listo, sí señor. Entonces vamos a iniciar con el instrumento, son un par de preguntas abundar un poco en lo que ya se hizo en la encuesta y pues que usted abiertamente nos pueda compartir su percepción desde su experiencia. Bueno, me recuerda por favor ¿Cuál es el nombre de la organización, la empresa o grupo al que usted representa?

PJ: Junta de acción comunal vereda San Cayetano.

EN: ¿Qué queda en dónde?

PJ: Vereda San Cayetano, La Calera, Cundinamarca.

EN: ah listo. ¿Cuál es la principal actividad económica de la junta de acción comunal?

PJ: no simplemente pues la administración y la regulación aquí de todo lo que corresponde a la vereda.

EN: en general, sí. Listo.

PJ: sí señora.

EN: don Ángel ¿Cuál es su ocupación u oficio o profesión?

PJ: pues yo soy comerciante.

EN: listo.

PJ: transportador también.

EN: perfecto. ¿Hace cuánto conoce usted a la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca? y ¿Cómo la conoció?

PJ: señorita, pues la conocí ya creó que hace unos treinta años más o menos, qué es lo que estamos enviando quejas respecto a problemas ambientales aquí en la vereda. Porque pues yo era el presidente del acueducto hasta ahoritica hace un mes que se cambió la junta, yo también era el representante legal del acueducto. Entonces, ahorita ya hay otra persona que estaba aquí conmigo también esperando la reunión para ver qué podía pues asimilar de su encuesta, porque el acueducto es el que está más perjudicado en este momento, pero la información la tengo muy clara yo, o sea que lo que necesite también respeto al acueducto se lo puedo yo transmitir.

EN: claro que sí, muchas gracias, igual como lo habíamos conversado en dado caso que veamos necesidad de abrir un espacio con otras personas, pues nosotros estamos obviamente dispuestos a escucharles.

PJ: correcto.

EN: don Ángel ¿Usted actualmente dentro de la junta de acción comunal se encuentran vinculados a los programas o proyectos de la CAR?

PJ: señorita, pues la verdad que no. Nosotros no le hemos metido ahorita, yo hace años que decidí no volver a contar con la CAR para nada, porque tenemos como le estaba contando quejas de hace más de treinta años, mi papá administro este acueducto también, por lo menos unos veinticinco años y el se murio esperando decisiones de la CAR. Después, asumí yo la presidencia de la junta administrativa del acueducto, llevo diecisiete años y no he recibido la primera resolución sancionatoria, al menos a un solo predio que haya hecho de todos los que nos han causado daños aquí en la zona y ha habido varias, tengo más o menos unas quince quejas relacionadas con derechos de petición. Todas a la CAR y la unidad de inspección de policía, y la inspección de policía las transmite a la CAR y es el momento que no tenemos la primera resolución, ni siquiera la culminación. Los cultivadores de papá ya perdieron la vergüenza, ellos ya pueden estar en el cultivo, los dueños de los cultivos cuando llegan los funcionarios de la CAR dicen que no lo conocen, que el señor no ha ido en mucho tiempo y así los tienen y así nos tienen a la comunidad, ahí le cuento.

EN: listo. Y digamos que para emitir estas quejas que usted me dice ¿Cuál ha sido como el canal de atención que han utilizado? ¿presencial? ¿la página web?

PJ: Yo he oficiado desde el 2014 lo que tengo aquí, porque en el expediente del acueducto hay un poconon de quejas también que están ya, pero están dentro del expediente allá en la CAR. El 2014, directamente oficiado al director de la CAR, regularmente me he dirigido a él y otras veces a la regional Cundinamarca. Los derechos de petición los he dirigido más que todo a la CAR y regularmente la mayoría de veces lo hacía presencial.

EN: okey.

PJ: ahora lo último lo he hecho por el canal virtual, pero eso ni por un lado ni por el otro suena.
EN: okey. ¿Y considera que digamos, frente a lo virtual es fácil acceder a esto y poner las peticiones, las quejas y reclamos o por el contrario es muy complicado?

PJ: no, de pronto no es ni complicado, lo que es complicado es que den una respuesta positiva.

EN: la respuesta, claro, sí.

PN: porque, eso sí, le puedo contar yo con toda. Al principio lo hacía presencial pensando que iba a tener más respuesta.

EN: y no.

PN: y no, nunca, no nunca ni presencial, ni virtual ni nada, nada no hay nada, ni es que es más señorita haber a las quejas que ha transmitido, que hemos transmitido la inspección, la inspección las ha transmitido a la Car y ni siquiera esas, aquí lo único que tengo es un archivo de visitas técnicas pero cualquier cantidad, yo por eso opte por no volver a contar con la CAR para nada, ya ahorita tuvimos un problema gravísimo hace quince días, grave es grave, aquí tenemos un desastre ambiental que la misma corporación lo causó, y porque digo que lo causó, porque un funcionario sin ética profesional expidió una licencia para talar una ronda de una quebrada señorita y lo comprobamos esta semana, hoy es, ah no el, la visita técnica fue haber le digo exactamente, la UMATA y la CAR, el veintiocho, el veintiocho de, el veintiocho no ¿El veinticuatro fue? (tengo aquí un momentico el expediente).

EN: tranquilo

PN: tengo un expediente a la mano, pero ay juemadre no traje las gafas. Espereme la fecha de la visita técnica. Y quedando la visita fue bien. Hay muchas, siempre la semana pasada eso si seguro porque aquí tengo el expediente sino que no traigo las gafas y no alcanzo a ver bien la fecha, pero fue la semana pasada, tuvimos esa visita y vinieron los funcionarios de la CAR y nos comprobaron que el polígono donde, donde están donde explotaron la madera está autorizado por la CAR. Yo estoy muy atento de la respuesta ahoritica del ingeniero que hizo la visita, porque estamos tratando hasta lo máximo de entablar un proceso penal contra ese funcionario, porque es que no es justo que un funcionarios de la CAR haya expedido un permiso sin conocer el terreno, y si expidió el permiso era importantísimo que le hubiera hecho el seguimiento y nada se presentó, esa tala ya viene hace como unos seis meses y nos dimos cuenta de la destrucción de la ronda de la quebrada, informamos a la inspección de policía y a la UMATA, y la UMATA oficio la inspección y la inspección ya hizo la visita con la CAR, entonces estoy pendiente de ese informe de visita del ingeniero, ese nombre si lo tengo, el ingeniero William Ricardo Díaz.

EN: okey. y digamos que frente a lo que usted menciona un poco su percepción o su satisfacción sería muy baja frente a esta atención cuando uno pone una queja, es decir: en los tiempos, el seguimiento, la facilidad, la respuesta. Un poco su experiencia ha sido negativa con esto ¿verdad?

PJ: si, le voy a contar como es el proceso que ya lo tengo calcado: ellos mandan una visita técnica por ahí a los dos meses, viene hace la visita técnica, después uno espere y espere y espere y así llevamos esperando los treinta años que se tome alguna decisión, al menos que le digan a uno no usted está equivocado, si fuera que estuviéramos equivocados, pero es que no responden nada. Las visitas técnicas certifican lo que uno les dice y hasta ahí llego, no sé la oficina jurídica que estado está allá en la CAR, o que, cual es la función de los abogados que tienen, pero, pero no es que aquí tengo un expediente que sumercé lo puede ver esto es algo, tengo dos archivos aquí de derechos de petición, visitas técnicas, autos, diciendo que todo está, cada vez que le hago una pregunta a la CAR que está en investigación y que está en investigación y nunca la han terminado. Yo no sé si es que los abogados no terminan los expedientes o que pasa.

EN: sí, lo entiendo. digamos que en su interacción con la CAR ¿Cuál ha sido su motivo principal de interacción con ellos? ¿Ha sido para trámites, para permisos, para licencias, para quejas y reclamos, para asuntos jurídicos o información general?

PJ: la mayoría de interacción ha sido para eso y para concesiones aquí cuando hemos necesitado la validación de la concesión del acueducto y otras cosas, pero eso es otro chicharrón, son solo documentos…

EN: si, un poco en términos de las concesiones ¿La percepción es la misma?

PJ: uy señorita eso si es casi peor porque es que eso no es sino problemas para uno de usuario una concesión eso es un trauma hacer una concesión señorita, yo creo que eso es lo que yo les discuto y se los dije a los medios de comunicación la semana pasada que yo estuve en Caracol que me hicieron una entrevista y la CAR no viene aquí sino a entorpecer a los pobres campesinos a enredarlos porque tienen una manguera de agua y un expediente bestial para un pobre campesino que la ponen a voltear, que ni conoce las oficinas allá. Si uno va a tramitar para un acueducto peor todavía señorita, esto es triste la vida de los trámites de la CAR, para uno si hay ley pero para los infractores no ha habido ley es lo más triste. Ahí le cuento cual es la percepción en todos esos temas. Y se lo cuento con conocimiento de causa, mire nosotros…

EN: claro, sí, desde la experiencia.

PJ: una reunión aquí hace, nosotros hemos tenido dos reuniones de la CAR últimamente, porque nosotros hicimos una alianza con el acueducto progresar que es uno de los acueductos más grandes de aquí del valle entre Sopó y La Calera, ellos surten inclusive hasta centro chía, tiene más de mil quinientos usuarios, hicimos una alianza con ellos, la universidad de la Salle, la del Club la Pradera de Potosí.

EN: sí.

PJ: Corpoguavio y esa alianza las reuniones las hemos hecho aquí en el negocio mío y se están haciendo periódicas para hacer, pues evaluaciones de lo que son los acueductos y las cuestiones, la semana pasada tuvimos una reunión a raíz de una invitación que nos hizo la CAR para legalizar un contrato como de cinco mil millones y ahí sí contaron con las juntas para hacer la socialización, pero una socialización que nunca se llevo a cabo por que la gente no acude señorita, nosotros vinimos cinco personas de la zona, que fue los que tratamos de decirles no esto no es una socialización, esto no es valedero para hacer un contrato de tantos millones; es que hay tantas cosas irregulares que uno dice pero cómo es que la CAR viene a hacer legalizar un contratos de cinco mil millones con siete personas que eran los que acudimos nos citaron creo que a cuatro o cinco veredas y acudían dos, tres veredas y venían inclusive ni siquiera los presidentes o si vinieron como dos presidentes y el resto pues delegados de acueductos, pero no veíamos en realidad la cobertura que debe tener un contrato de esa cantidad de plata, es más un contrato que se acaba ahorita en diciembre y no se ha llevado a cabo. Toda esas cosas eso lo ponen a uno en una contravía con las directrices de la CAR.

EN: claro

PJ: ahí le cuento.

EN: ¿y digamos que pues no se si usted tiene conocimiento de los programas que adelanta la CAR? programas como: el Padrino del Humedal, programa de formación minera, responsabilidad ambiental y empresarial, reservorios de agua, soñando el territorio ¿Tiene usted conocimiento de estos?

PJ: no, a nosotros nunca nos han invitado a una reunión de esas, nos la han hecho, no la comunidad yo creo que ya no les va asistir nunca a reuniones aquí, porque ellos han estado conmigo en todos los…ahoritica hubo casi ahí problema arriba en la última visita por que el propietario del predio del predio que nos ha hecho daños aquí en toda la región la inspección lo hizo venir y el tipo llegó antes delicado y bravo porque es una persona, inclusive el tiene su oficina ahí en el mismo edificio de la CAR y pues no sabemos qué es lo que está pasando porque ya es la segunda suspensión de actividades que le dicta la inspección de la Calera y la inspección de la calera oficio de la CAR y no sabemos qué ha pasado con ese expediente, no sabemos qué ha pasado con el expediente que se mandó ahoritica a la inspección de la última visita de esta semana pasada, entonces ahí le cuento cual es la inconformidad por parte mía, pero por parte mía se han vinculado todas las juntas del noroccidente de La Calera, porque ya se dieron cuenta de ese tema, estan sufriendo igual que nosotros sumercé, igual, la vereda El Triunfo tiene dos acueductos y ambos se lo tienen cercados de papa, la vereda Marquez tiene el problema tala, cultivo de papa y nosotros no es que nos opongamos al cultivo de papa de ninguna manera, se lo dije en la visita pasada al señor de la CAR, nosotros comemos papa, nosotros lo que pedimos es que se hagan respetar las normas.

EN: claro.

PJ: pero es que si sumercé puede venir a la Calera no ha habido la primera, yo se lo pedí a la CAR hace muchos años que por favor les dijera a todos los propietarios la norma mínima de aislamiento de las fuentes hídricas y de las quebradas, de los cuerpos hídricos y de las quebradas y no lo han hecho. Es que no, los propietarios no tienen ni idea, o si lo tienen, lo que pasa es que los pues por utilizar todo el terreno nunca hacen cumplir las normas, pero es que en ese caso a nosotros es triste lo que nos ha pasado aquí en la vereda, tenemos un acueducto de setenta y cuatro personas que están en un costado sur de la vereda y en el costado norte hay más de ciento sesenta familias que están abasteciéndose de esa fuente, es una fuente de la quebrada Carnis Elias que va a dar al río Teusacá y viera la tristeza, de la deforestación y la contaminación que tiene por parte de los propie… de algunos, porque es que eso nos a tocado estar muy muy encima de todos los cultivos ¿por qué no tienen conciencia ambiental? vienen cultivadores de Boyacá de todo lado, ellos vienen a llenarse los bolsillos a costillas del cultivo de la papa y resulta que ellos no piensan que hay una comunidad, un acueducto beneficiada, toda esas cosas nos tienen totalmente como dicen de verdad inconformes con los procedimientos de la CAR.

EN: sí como que desconocen las particularidades y las necesidades de la comunidad misma ¿no?

PJ: si, si. Son cultivadores que vienen como dicen de paso. Ellos vienen, los propietarios les arriendan, el propietario tiene en algunos casos ¿no? pues no es generalizado, pero yo he podido aquí detectar que hay propietarios que tienen predios es de engorde, lotes de engorde, es más en el lote que se hizo la visita la semana pasada no tiene autorización ni siquiera para cultivar papa, aquí en el uso del suelo del municipio aparece como conservación del recurso hídrico y el tipo se pasa por encima de todos, es un abogado y el cree que por que es abogado pasa por encima de una comunidad y haciendo la cantidad de barbaridades que nos han pasado.

EN: sí.
PJ: ahí le cuento.

EN: digamos que dentro de la CAR se adelantan varias estrategias de participación, uno podría decir que para la CAR es bien importante precisamente que la ciudadanía tenga como voz y voto y reconocen el derecho fundamental del acceso y la participación a la información, a la consulta, a las audiencias, a las concertaciones, a las decisiones y adicional a esto manifiestan darle como y priorizar a las comunidades, a las seres comunes de trabajo a la mujer rural, al campesino, esto es un poco lo que ellos proponen, pero ¿desde su percepción qué opinión le merece estas estrategias de participación ciudadana? ¿Son efectivas? ¿No son efectivas? ¿Se ven? ¿No se ven?

PJ: no se ven la verdad que no puedo decir lo contrario, acá no se ven, y me gustaría pues que la CAR en realidad empezará a dar como un resultado que la gente pueda volver a confiar sumercé, que la gente pueda ver que está haciendo no solo la represión, es que lo más triste que yo puedo contarle en todo los años de vida que tengo aquí en el campo es solo represión, eso no es así porque es que el pobre campesino también necesita tener su concesión de agua pero él no lo hace porque sabe el problema tan grande que le va a conllevar con ese ir a Bogotá, llevar documentos a perder tiempo, contratar ingenieros, hacer cantidades de cosas, entonces uno dice no, el campesino es el que está en peores condiciones.

EN: ¿y uno podría decir entonces que en ese caso el campesino tiene una barrera de acceso a los servicios y a la atención que brinda la CAR? pues por su condición de ser campesino…

PJ: correcto

EN: que no tiene acceso a la ciudad, al conocimiento de trámites y eso ¿ahí habría un vacío entonces?

PJ: sí señora, grandísimo, grandísimo, eso es un obstáculo muy grande porque en realidad así como en la zona mía hay grandes hacendados y gente muy poderosa, ellos van y ponen sus abogados, hacen sus cosas, tramitan su concesión, así se demoren un año lo que les demore la CAR una concesión porque eso es otros términos que ay Dios mío, entonces ellos lo hacen. Pero sumercé, así como hay pobres campesinos en la parte alta que no se someten a eso también por lo engorroso.

EN: sí claro.

PJ: porque no tienen el conocimiento, porque no saben manejar, inclusive no tienen un computador.

EN: claro.

PJ: entonces todas esas cositas esas, es, creo que eso hay tantas cositas que la CAR debe solucionar y no solo aquí se lo comento es el todo, creo que es aquí en el municipio y no en Cundinamarca como estarán, pero aquí en la Calera si conozco porque yo estoy muy empapado de nuestras veredas, yo hablo mucho con los presidentes de toda esta zona y todos hablan con la misma inconformidad.

EN: tienen las mismas, claro. Digamos que ahí que usted mencionaba un poco la página si bien los campesinos pues por razones evidentes el acceso es difícil usted dentro de la junta que tiene acceso a esta página web ¿considera que la página web es útil? ¿La información que brinda es clara? ¿Es oportuna? o ¿Es un insumo que no es tan útil?

PJ: la verdad que lo único que he hecho es hacer, utilizarla para el radicado de los últimos documentos que he presentado porque yo ya opte en no volver por allá a las oficinas tampoco. Ya le perdí la voluntad a eso, que no quiero ni saber nada de temas por allá, por eso me retire del acueducto también sumercé, la verdad, le voy hacer muy honesto, me retire de eso porque perdí la confianza, la gente pierde la confianza en uno, ellos creen que es que son cosas de uno y entonces tampoco ya, ya uno ahí sí no, no es justo. Evidencie en los años que llevo ya en ese acueducto no dan resultados esos, es hasta triste la vida.

EN: sí ¿En el último año que tramite o servicio ha requerido particularmente de la CAR, que recuerde?

PJ: haber déjame ver, pues últimamente no he requerido de ninguno porque venga le cuento: los últimos oficios de derecho de petición se los mande a la Calera, a la inspección, a la alcaldía que fue un derecho de petición con el mismo tema de los daños ambientales se lo envié el veinticuatro de enero.

EN: si.

PJ: ay perdón, perdón. El diez de diciembre dos mil diecinueve, el de trece de diciembre de dos mil diecinueve, espérame un segundito le digo el otro, el último de las inspecciones ese lo envié hace poquito a la alcaldía, ese se lo envié (Haber, haber, haber ¿Dónde está este documento de la alcaldía? inspección, inspección). El de la alcaldía lo envié hace un mes, pidiéndoles lo mismo, pregunten en la CAR haber que es lo que pasa con nuestros expedientes; ay Dios mio me pegue una enredada aquí con estos papeles. Ah, lo tengo a la mano, ay Dios mío si estoy en las nubes, el ocho de noviembre de dos mil veintitrés envíe un derecho de petición a la alcaldía y el último se lo envíe a la inspección de policía que ese creo que es el último trámite que hay, se lo envíe a la inspección de policía que es el de los daños ambientales últimos, que es la visita que se acabó de realizar, ese es el último trámite que hice, ese si lo hice hace también hace como ocho días.

EN: okey, pero digamos que no fue directamente con la CAR.

PJ: no, no porque yo la verdad que ya ni les volví a escribir.

EN: sí claro.

PJ: no yo, ya no.

EN: usted me lo comentaba. Listo.

PJ: cuénteme.

EN: Permítame un segundo. A la hora de realizar los trámites o las quejas que usted pues ha hecho ante la CAR ¿considera que la información que se le brinda respecto a: certificaciones, formularios, costos, normativa es clara y es suficiente? o ¿ha tenido alguna dificultad respecto a un trámite, dificultad de entender como el procedimiento y demás?

PJ: no yo ahoritica últimamente no he hecho trámites, la verdad que le cogí pereza a sus trámites con la CAR, entonces por eso no he vuelto a meterme y me retirÉ del acueducto casualmente por eso, por no seguir más en pérdidas de tiempo con la CAR, entonces dije más bien me retiro de esto.

EN: okey. Y digamos cuando en su momento realizaba estas acciones ¿Considera que los funcionarios de la CAR tienen conocimiento frente a la información que brindan? es decir ¿son personas capacitadas en normatividad ambiental? ¿Conocen los procesos de trámites y sanciones, los funcionarios como tal de la CAR?

PJ: no si han venido unos muy eficientes en realidad, si, pero pues como dicen del dicho al hecho hay mucho trecho, pues ellos predican, pero no aplican, qué es lo más triste de la vida, que si yo los veo que tienen mucho conocimiento de pronto ambiental y de pronto cuando han venido visitas jurídicas pues todo lo tienen claro pero no lo aplican, que es lo más sobado.

EN: claro, queda ahí.

PJ: sí, se quedan en visitas técnicas, es que eso es lo que tengo aquí visitas técnicas en cantidades. Casi todo los expedientes están llenos de visitas técnicas y le envían ahí un oficio informando, unos autos es lo que llaman ellos y envían autos, y autos, y autos y ahí se queda uno con los autos guardados porque no he visto la primera resolución en mi vida, que diga es una sanción a cualquiera de los propietarios o los cultivadores, a lo que sea, pero no se ha tomado una sola medida que yo conozca aquí en la vereda y pueda decir oiga eso es un, es que con una que se hubiese tomado yo creo que ya los propietarios sabían que tenían que protegerse de, pues no protegerse, sino, exigirle a los cultivadores que cumplieran con la norma, no es más el detalle, es que no es más sino, o al menos los hubieran sancionado así sea con trabajo social con lo que sea pero de todas maneras mientras a uno no le toquen el bolsillo, yo veo que no hay, eso le cuento sumercé.

EN: y digamos frente a las herramientas de divulgación de la información como yo le comentaba hay programas, hay estrategias, bueno uno ve que hay un montón de asuntos, pero ¿Considera usted que

estas herramientas de divulgación son adecuadas, es decir, la comunidad en este caso donde usted está tiene acceso de actualización de manera constante o por el contrario ni por enterados?

PJ: lo mismo, lo mismo. Eso no es nada, información aquí para la comunidad no hay nada, no ha habido nada, no ahí si no, yo no, pues las condiciones que están viviendo los que le comentaba las está trayendo el acueducto Progresar y ellos pues ellos están haciendo capacitación más que todo de gestión del riesgo, porque la CAR si está participando, pero eso ya es gestión del riesgo con: Guasca, Corpoguavio, la Calera, todo más que ha sido gestión del riesgo, es la único que he visto pero eso lo gestiono fue el acueducto Progresar.

EN: okey.

PJ: pero que la CAR haya sido "mire les voy a dar una capacitación a ustedes de la parte ambiental" y eso deberían hacerlo más que todo con los cultivadores y con los propietarios de los predios de la parte alta, porque acá abajo ya agricultura no existe, sobre el valle de Sopó y la Calera yo ya no he visto cultivos, son muy pocos, mejor dicho.

EN: okey, listo. ¿Considera usted que la CAR es un organismo incluyente? es decir ¿Considera que características como: el género, la orientación sexual, la raza, la etnia, el estrato social, las capacidades físicas, ideologías políticas, el ser campesino y demás, constituyen o no una barrera para el acceso? es decir, por ejemplo, ¿pertenecer a una comunidad, a una etnia hace que haya una barrera en el acceso o por el contrario la CAR digamos que es incluyente con todas las personas?

PJ: pues la verdad que no me consta si es incluyente o no, porque como acá no se ha hecho ninguna reunión de que ellos vengan a vincular así toda una comunidad, o toda la vereda, no, entonces uno no sabe si son incluyentes, excluyentes, nada, porque no le consta a uno, deberia haber visto una reunión masiva donde pueda decir uno sí o no, no ahí sí no, no le puedo responder ni afirmativa, ni negativa…
EN: está bien, no se preocupe. Bueno y digamos que dentro del último bloque de recomendaciones ¿Que estrategias o acciones de mejoras usted propondría pues como un actor jurídico para mejorar el servicio y así poder fortalecer la relación de la CAR con la ciudadanía?

PJ: yo creo que debemos vincularnos más, o debe vincularse más la CAR con las juntas y ya las juntas pues van haciendo su convocatoria y van empezando a concientizar la gente, pero lo que yo le digo, primero que todo tiene uno qué ver resultados, porque es que sin resultados pues uno también ya pierde la credibilidad, pues si la perdió la institución que es tan grande como será uno aquí un simple presidente de junta o de acueducto.

EN: sí un poco lo que usted diría es poder hacer un trabajo y tener una comunicación constante entre las juntas de acción comunal que son quienes conocen a la comunidad, con la CAR ¿Si? ¿Qué trabajen en conjunto?

PJ: y los acueductos también, esos son los, casi toda vereda acá en la zona tiene su acueducto particular o como lo haya logrado conseguir, más que todo son con aceros de la parte alta y si sería

importantísimo interactuar más la CAR tanto con presidentes de junta como de acueductos inicialmente para que el presidente transmita la información y que uno pueda ver lo que le digo, es que uno mientras no vea hechos positivos, que no se vuelva solo reuniones también, es que hay cositas que dice uno que sacamos con tanto reunión si no se ven hechos.

EN: claro.

PJ: resultados que es lo que la gente espera porque aquí los únicos problemas que hemos tenido es por pura falta de pronto lo que le digo, no se si por ignorancia, por llenar los bolsillos, o porque pero no ha habido, esa conciencia no existe acá en esta zona. Sí señora.

EN: y Considera usted que como representante de las juntas de acción comunal, creo que la respuesta un poco es obvia frente a lo que usted me comentaba, pero vale la pena hacerla es ¿tienen ustedes voz y voto dentro de la CAR?

PJ: no señora, no, nosotros no, no contamos allá con nada. No, tuviéramos al menos alguna forma de comentar decir un día hagamos…pero que saca uno con comentarlo, sino se toman decisiones, eso es, eso también ya…sí señora.

EN: sí lo entiendo. y don Ángel como para cerrar ¿Alguna observación adicional? ¿Algo que le parezca importante que podamos comunicarnos más a profundidad de lo que ya nos ha mencionado? ¿Algo que quede faltando?

PJ: señorita necesitamos una ayuda en las concesiones de los acueductos, usted viera lo que se sufre con un acueducto, son puestos que no tenemos sueldo, porque son acueductos de, le voy a dar un ejemplo, son setenta y cuatro usuarios, aquí se cobra una tarifa más que todo es como representativa para poder pagar un fontanero, nosotros para poder contratar ingenieros, para cumplir con las concesiones nos toca recurrir a pedirle a la gente ayudas extraordinarias o de pronto si uno tiene, nosotros los presidentes de acueductos y de juntas nos toca ir con plata del bolsillo de nosotros a la CAR, nos toca hacer todos los trámites, entonces yo digo que se pongan la mano en el corazón y digan ayudemos los acueductos veredales, porque así como hay veredales hay unos muy grandes aquí en la Calera, pero ya son autosostenibles por que tienen…

EN: sí.

PJ: yo creo que el más pequeño aquí, no hay unos más pequeños que nosotros pero hay acueductos que uno los ve que trabajan con las uñas, presidentes que viven en unas veredas muy alejadas, no tienen internet, yo creo señorita que tienen que replantear la CAR esa situación con los acueductos veredales porque en cambio de venir a presionarnos y apartarnos con una concesión con miles de requisitos, hacer obras extraordinarias que se salen a veces de las manos, nosotros gracias a Dios, perdón las obras que hicimos, las hicimos ya hace varios años pero mi padre dejó una, ellos dejaron un acueducto construido en el año mil novecientos sesenta y nueve, acabamos de cumplir cincuenta y cinco años, unos viejitos que nunca fueron casi ni a un colegio ni a una universidad, hicieron una obra de ingeniería que es hasta envidiable aquí en el municipio porque es el acueducto con mejor

infraestructura, pues de que yo subí a la presidencia yo le hice unas obras de ingenieria en realidad muy bien hechas, ya no tenemos una sola manguera de polietileno, todo lo tenemos en tubería PVC.

E. ANEXO 3. ACTORES SOCIALES

Entrevista Álvaro Hernando Pachón Molina a (Actor social)

Actor social: AS
Entrevistador: EN

EN: Lo primero es como unos datos pequeños de identificación. Me recuerdas por favor tu nombre completo.

AS: Mi nombre es Álvaro Hernando Pachón Molina, presidente de la vereda "Llano de la hacienda", presidente de la asociación "Asoagropacho" y vicepresidente de la asociación de presidentes comunales de Pacho, Cundinamarca.

EN: Don Álvaro y ¿Cuál es la principal actividad económica de esta organización que usted me menciona?

AS: De ¿Cuál? perdón, nombre tres.

EN: De las tres, pues si las tres tienen vínculo con la CAR, ¿Cuál es la actividad económica de estas?

AS: Claro, la verdad que las 3 tienen que ver mucho con el medio ambiente, tienen que ver con la comunidad, tienen que ver con las necesidades y la problemática del municipio.

EN: Usted me podría describir un poco a que se dedica cada una de estas 3.

AS: Como junta de acción comunal nos dedicamos a hacer un proyecto para mejorar nuestra vereda, para la evolución de nuestra vereda, para las necesidades que tenemos en nuestra vereda como son las vías, como es el alumbrado público, el salón comunal. Tenemos elaborado un proyecto para el año entrante de mejorar las necesidades de nuestra vereda de Llano de la hacienda. Asoagropacho es una asociación de agricultores pachunos y nuestra misión y visión es poder comercializar mejor nuestros productos, ojalá que en Pacho hubiera un acopio y estamos trabajando con programas agrícolas. La asociación de junta y acción comunal, asociación de presidentes comunales es una asociación donde estamos apoyando directamente a las otras juntas de acción comunal que están olvidadas por el gobierno, olvidadas por el municipio y que casi no tienen acceso a tecnología, etc. Entonces tenemos oficina aquí en la alcaldía, en el primer piso tenemos la oficina de la asociación de presidentes y ahí estamos laborando.

EN: Me recuerda ¿Cuál es su nivel educativo? y ¿Cuál es su profesión?

AS: Universidad Juan N. Corpas, medicina.

EN: ¿Hace cuanto conoce a la CAR? ¿Cómo la conoció?

AS: Hace muchos años desde Ubaté, la conocí cuando mi papá era presidente de una junta de acción comunal y la CAR en ese entonces hacía obras. Le ayudo a mi padre a construir un acueducto que le ayudó a más de 300 familias, en esos entonces la CAR hacía obras muy buenas, hoy en día no se ven las obras de la CAR, se ve más que todo de oficina y bueno. Pero las obras como tal de construcción de acueductos, construcción de plantas de tratamiento (que es una de las problemáticas quizás más grandes que tenemos en la región). Por ejemplo Pacho que es cabecera de provincia y aquí no tenemos planta de tratamiento, hay más de 33 vertimientos de aguas negras y todas desembocan al rio negro, enfermando a las personas, enfermando a los animales, contaminando el medio ambiente, entre mil problemáticas por falta de una planta de tratamiento que la CAR y el municipio, entre el alcalde y el director regional de la CAR son unos de los responsables de que Pacho (estando en el siglo 21) y todavía no hay planta de tratamiento. Yo soy de Ubaté y allí hace 30 años ya existía una planta de tratamiento para las aguas negras, en Pacho no existe, tristemente estamos atrasados quizá unos 50 años luz, siendo Pacho cabecera de provincia, eso es lo más triste.

EN: ¿Este tema lo han abordado directamente con la CAR a tipo de queja?

AS: Sí, en algunas ocasiones se le han hecho derechos de petición, se le han enviado, se ha hablado de esos temas varias veces pero lamentablemente hasta el momento no tenemos ninguna solución.

EN: ¿Podría repetir hace cuando conoce a la CAR?

AS: 35 años larguitos.

EN: ¿Actualmente se encuentra vinculado a alguno de los programas o proyectos de la CAR?

AS: No, no estoy. No conozco ni los proyectos porque hablan más de logística que de mano de obra, que eso es lo que se debería de hacer. Por ejemplo sembrar árboles a las orillas de los ríos (por eso es que las bancadas), la parte hidráulica, dragar los ríos (porque los ríos se han salido de su cauce precisamente por falta de esta mano hidráulica).

EN: ¿Cuál es el canal de atención que usa con más frecuencia para comunicarse con la CAR?

AS: Derechos de petición he manejado, he solicitado ayuda al rio San Miguel, la quebrada el Guance (de nuestro municipio), bueno entre otras. Y por medio de cartas que se han radicado en la CAR.

EN: Entonces ha sido por medio de cartas radicadas y no a través de una conexión virtual en la página web o en la plataforma.

AS: No, esa parte no la he manejado.

EN: ¿Conoce que estas opciones existen dentro de la CAR?

AS: Me imagino que sí, pero no las conozco.

EN: ¿Conoce los diferentes programas que adelanta la CAR?

AS: No, no los conozco.

EN: Le voy a contar algunos de estos para que desde su experiencia me cuente qué opinión le merecen estos programas.

AS: No pues es que estos programas más que todo son didácticos ¿no?. Pero falta compromiso con la CAR es en trabajo de mano de obra. Por ejemplo, nosotros los presidentes con gran tristeza vemos que nuestro municipio no tiene una recebera por ejemplo para recebar nuestro municipio, mire esas vías vueltas nada porque no hay recebo. Y la CAR es la que no da permiso a esas receberas. Ahora, con desagrado se mira que por ejemplo minas de carbón si tienen licencia de explotación y si estas minas de carbón tienen licencia o si no tienen licencia ¿Por qué funcionan? por que están funcionando y explotando carbón. ¿Y la CAR donde esta? no revisa eso. Hay cosas que son incoherentes, la CAR se dedicó fue a hacer programas didácticos, enseñar, que conferencias, como todo lo de la parte social pero no se ven las obras como tal, realmente no se ven esas obras.

EN: Van a lo educativo pero no lo aplican realmente en las comunidades.

AS: Exacto, solo educativo pero ¿Dónde están las obras realmente de construcción? En estos acueductos hay artas problemáticas. La CAR para aplicar multas sí, hemos visto campesinos que van y tumban un árbol para cercar su finca y le cae la CAR y multa, le quitan la motosierra, que problema tan berraco. Porque el pobre campesino va a cercar su finca, entonces para aplicar multas sí, pero para hacer obras de construcción como la planta de tratamiento, acueductos, cuidar el nacimiento de las aguas, cuidar los ríos, las quebradas, estar dragándolos (porque se salen de su cauce y empiezan a dañar la bancada y generar desastres naturales), bueno entre muchísimas problemáticas más de medio ambiente, pero realmente solo es educativo. Pienso yo que están fallando, antiguamente como te decía hace 35 años si se veían las obras, las carreteras, acueductos, se veían que ayudaban a patrocinar y a construir las plantas de tratamiento, para no contaminar nuestros ríos hombre, estamos contaminando nuestros ríos, nosotros somos cabecera de provincia. Aquí en Pacho Cundinamarca es donde nacen los ríos, y de aquí la gente hacia abajo tiene que consumir agua contaminada, se están enfermando las personas, se están enfermando los animales, estamos contaminando el medio ambiente. Pero nadie dice nada, le delegan y le colocan una multa a los municipios aquí el municipio de Pacho para una multa de más de cien millones de pesos al año por contaminar los ríos, pero bueno y ¿Qué con eso?, cogen ese dinero pero y ¿Dónde está la solución?, en lugar de estar colocando multas a los municipios más bien ponerse de acuerdo con los alcaldes y empezar a construir las plantas de tratamiento para evitar esta problemática tan grande que tenemos en la región.

EN: ¿Conoce las diferentes estrategias de participación de la ciudadanía en la CAR? y ¿considera que realmente se cumplen?

AS: No eso no, un porcentaje muy mínimo es lo que funciona, la gente primero no toma conciencia de esos talleres, que deberían de ser dictados directamente al campesino, ir a las veredas, ir a donde

está la problemática y brindar las soluciones. Pues hombre, ya sabemos toda la problemática que hay pero, hay que también plantear "tenemos tal y tal problemática", por ejemplo acá en el municipio lo de la planta de tratamiento, que no es una hay que hacer como 3 plantas de tratamiento por el terreno, fuera de eso las vías como las tenemos. Pero así como damos esa problemática tenemos que dar la solución, pero la CAR no da soluciones realmente que se vean, digamos "la CAR hizo tan construcción", "la CAR hizo la PTAR", "Hizo un acueducto", nada de eso se ve. Mira si tú vieras donde nacen los ríos las problemáticas que hay, eso es gravísimo. Ahora llegaron y declararon reserva forestal prácticamente al 75% del municipio de Pacho, o sea que el que iba demarcando esa zona no se bajó del carro y eso perjudicó un ciento por ciento directamente al campesino. Yo tengo que exportar mis productos, por ejemplo la gulupa o lo que sea y necesito el estudio de suelos, y resulta que me sale como reserva forestal, no puedo exportar mi producto y me genera muchos problemas por eso. Porque el 75% del municipio está declarado zona de reserva forestal y hombre debería ser al contrario, 75% para cultivos agrícolas, para ganadería y reserva forestal por ahí un 25%, porque es la realidad, pero lo declararon todo lo contrario perjudicando al campesino, ¿Quién hizo eso?, tengo entendido que la CAR y si me equivoco, que me corrijan. Entonces todo eso ha generado un impacto grandísimo sobre la economía en el campesino, en estos momentos el campesino está mal), yo tengo una empresa de tomate y pues realmente estamos a punto de fracasar, por muchas razones.

EN: ¿En el último año qué trámite o servicio requirió particularmente de la CAR?

AS: Lo que pasa es que por la oleada invernal se vino mucha madera a los ríos, estaban generando muchos problemas de atascos por que estaba la madera atravesada entre el río, entonces pedí limpieza con la cuadrilla de la CAR para limpiar la quebrada el Guance y el río san Miguel y pues si tuve colaboración de la cuadrilla. Pedí también que me dragaran el río San Miguel en la parte de llano de la hacienda, que hay una problemática delicada donde se desbordó el río, también su cauce y se está yendo la bancada. Por medio de una carta me dijeron que me iban a solucionar después de que abrieran la vía porque estaban construyendo una placa huella, eso se abrió ya hace 20 días y es la hora que no he tenido solución y no ha sucedido nada.

EN: ¿La CAR no ha aparecido? ¿No ha dado respuesta?

AS: No pues se me dijo que apenas levantaran la placa huella que abrieran la vía, pero es la hora que no han llegado, sigue igual.

EN: ¿Alguna vez ha tenido que radicar directamente una PQR ante la CAR?

AS: Sí, lo he hecho varias veces, por medio de cartas, entregándolas presencial ahí en la oficina de la CAR.

EN: Ante estas quejas ¿Cómo describiría la atención recibida?

AS: La verdad se demoran en atenderlo a uno, pero sí un buen trato, pero se demoran toca tener disponibilidad de 2 horas para ir a colocar una queja.

EN: ¿Cómo describiría su relación con los funcionarios?

AS: Sí, sí tienen. En ese sentido lo atienden bien a uno. Lo que veo grave es la dirección de la CAR, el objetivo de la CAR, la visión de la CAR, la misión de la CAR, verdaderamente se ha venido perdiendo y ya todo a cambiado y se volvió solamente que conferencias para una cosa, conferencias para la otra, todo educativo pero no hay un programa realmente de mano de obra (que es lo que se necesita) de construcción, que se vean las obras y la construcción que para eso reciben un dinero la CAR del gobierno nacional, porque no se puede ir solo en conferencias.

EN: Claro, es la aplicabilidad en las comunidades.

AS: Exacto, tenemos es que entrar directamente a trabajar y a mirar cual es la problemática. Hombre que aquí hace falta una PTAR bueno pues hay que construir la PTAR, pero nos vamos a lo didáctico, a lo educativo y ahí de ahí no pasamos. No, así no es.

EN: Sería esa una de las principales falencias que usted identifica de la CAR

AS: Una de las falencias, porque ahora no pueden dedicarse solamente a clavar multas sino a mirar soluciones, a dar permisos (si yo necesito tumbar unos 3 árboles para cercar mi finca) hombre, no poner a voltear al pobre campesino sino darle solución rápidamente, dar licencia a un par de receberas para recebar nuestro municipio, nuestro municipio es uno de los municipios más olvidados y acabados. "¿por qué? No, porque no hay recebo ¿por qué no hay recebo? No que la CAR no da permiso", el ministerio de minas dice que la CAR, la CAR dice que el ministerio de minas, el otro y dice que no que es el comité de riesgos y el comité de riesgos dice "no es que la CAR no nos deja" y el uno le bota la pelota al otro, hombre ¿por qué no se ponen de acuerdo los 3? Y viene el director de la CAR, el director de minas y el alcalde (que ese el que maneja el comité de riesgos) y entre los 3 se ponen de acuerdo y dan una solución, bueno vamos a habilitar tal recebera para recebar nuestro amado municipio. Pero no hombre llevamos años con la misma problemática y el uno echándole la pelota al otro, me parece una falta de responsabilidad, una falta de ética, falta de compromiso social, bueno.

EN: Otra falencia de la CAR seria que no hay una relación interinstitucional con las otras y que nadie da respuesta.

AS: Claro deberían de tanto que hacen conferencias y tanta parte didáctica y que, hombre deberían de reunirse esas 3 entidades para hacer una conferencia para ellos mismos y ponerse de acuerdo. Y decir vamos a darle solución a estas y a estas y a estas problemáticas que tenemos aquí en la región del Río Negro, no solo em Pacho es en todala región del Río Negro, entonces yo creo que es hora de que hagan una conferencia, hagan sus reuniones pero entre los tres a ver cual es el que esta fallando, "y qué este no da permiso" pues póngase de acuerdo y el uno diga listo "yo hago esto" el otro esto u darle agilidad a las cosas, pero en estos momentos no hay una recebera acá en Pacho, no hay recebo, no hay una recebera que tenga licencia para recebar nuestro municipio, bueno creo que hay un programa, un proyecto que tenia el alcalde Ostos para lo de la PTAR, que ojalá eso siga adelante. Hombre para eso están los medios, que por radio salga el director de la CAR y nos diga bueno tenemos este y este programa, vamos a dar esta solución, hay estos y estos millones para construir la planta

de tratamiento, para hacer esto y lo otro. Pero no, realmente no se ve ni se escucha nada sobre el tema de la problemática tan delicada que tenemos. Hombre si no tenemos vías, el comercio grave, pobres los campesinos pues ni modos, demos una solución de ¿Cómo van a declarar el 75% de Pacho en zona de reserva forestal?

EN: ¿Considera usted que algunas características específicas de la población constituyen una barrera para el acceso a información o servicios de la CAR?

AS: No, no, no es una barrera. La raza, las etnias, no son una barrera. Es más falta de la misma CAR hacer programas directos con la comunidad. Dar la rara a la comunidad, no estar escondidos allá en la oficina sino salir al campo y mirar la problemática. Sí vamos a hablar de una problemática que tenemos en x o tal sector vamos a dirigirnos a ese sector, vamos a reunir a la comunidad y vamos a darle una solución, no es meternos a una oficina y escondernos allá sino salir al campo, salir a la problemática, salir a reunirse con las comunidades, salir a dialogar, así es la manera de también educar al campesino y educar a la población.

EN: ¿Considera que hay una buena percepción frente al servicio de atención por parte de la CAR?

AS: No, todo el mundo se queja, todo el mundo se queja de la CAR, todo el mundo habla mal de la CAR, yo creo que aquí lo que queremos las comunidades es que quiten la CAR, Yo creo que esa oficina nos está sobrando acá en el municipio porque no vemos el apoyo, no todo se puede educativo y de corbata, se tienen que ver las obras y yo pensaría lo que piensa la comunidad, yo he hablado con más de 300 campesinos y todos opinan lo mismo, que quiten esa oficina que lo único que nos ha hecho aquí es colocar y clavarnos multas, pero no se ve realmente el apoyo a los campesinos.

EN: En general hay una percepción negativa e insatisfecha por parte de los usuarios en su territorio.

AS: Sí claro, porque se volvió solo oficina pero no hay programas directamente con las comunidades más afectadas.

EN: ¿Cómo actor social tiene un lugar importante de participación dentro de la CAR? o ¿no está incluido?

AS: Ya quisiera que fuéramos incluidos pero yo creo que ni saben que existimos, como según yo solo oficinas, solo corbata, solo educativo y que sus cosas, no eso no. Yo creo que ni se acuerdan que habemos líderes, liderando estas organizaciones, tratando de sobrevivir acá este municipio tan olvidado de los gobiernos, del departamento y de la nación. Aquí los campesinos olvidados iniciando por la misma administración del municipio, el departamento y la nación.

EN: ¿Qué estrategias o acciones de mejora usted propondría dentro de los procesos para que mejore este servicio y así poder fortalecer la relación con la ciudadanía?

AS: Que hubieran programas directamente, por ejemplo, ¿Quién es el que tiene más información sobre las problemáticas de la vereda? El presidente de la vereda es el que está empapado de toda la

problemática que hay en la vereda, entonces hombre que tengan en cuenta a los presidentes de juntas de acción comunal, para que los reúnan a reuniones y conferencias, y para que organicen a través de la CAR y los presidentes de junta organicen en su misma comunidad una reunión donde vaya directamente a las comunidades y programas de todo lo que tenga que ver con el medio ambiente, con todo lo que tenga que ver con la agua potable, con todo lo que tenga que ver con alcantarillado, con todo lo que tenga que ver con la contaminación, bueno esos deberes que tiene la CAR. Pero directamente con los presidentes que saben la problemática que hay en las veredas, no necesitan reunir a todo el mundo, el presidente de la vereda sabe la problemática de su vereda, de cada vereda porque todas las veredas tienen diferentes problemáticas (parecidas pero diferentes).

EN: ¿Usted conoce si estas problemáticas se dan en todo el territorio nacional o en otras zonas del país? ¿Es algo particular a las condiciones de Pacho?

AS: Lógicamente que hay necesidades en otros departamentos pero es que el departamento acá de Cundinamarca aquí en la región del Rio Negro si estamos olvidados en comparación a otros departamentos. Estamos 100 años luz olvidados del departamento y de la nación, mire como tenemos estas vías de Pacho, La Palma. A pesar de que salieron esos noventa mil millones de pesos, pero esa construcción de esas troncales que hablan, eso estamos graves. Estamos olvidados, lógicamente que todos los departamentos hay problemáticas del medio ambiente y de estas problemáticas tan graves que son los vertimientos de aguas negras de todos los municipios, la Palma, Yacopí, todos estos municipios muy rarito el que tiene planta de tratamiento, creo que el de aquí abajo el Peñon es el que tiene una planta de tratamiento, pero de resto graves. Acá esta regios estamos muy olvidados de la nación, muy olvidados del departamento, yo creo que tiene mucho que ver con el gobernador de Cundinamarca que realmente no hay compromiso con esta región y el director de la CAR acá regional de Rio Negro también hace falta compromiso con los alcaldes y principalmente aquí el de Pacho que es la cabeza de la provincia. Falta mucho compromiso, creo que es hora, estamos en el siglo XXI, no esperemos. Mire la salud como se han disparado tantas enfermedades, también tiene que ver mucho con la contaminación del medio ambiente.

EN: ¿Usted considera que en su comunidad debería hacer mayor circulación divulgación de los canales de atención de la CAR? o ¿simplemente la gente no intenta acceder a estos servicios porque está inconforme?

AS:Sí falta pero lo que pasa es que en algunas partes de acá del municipio y de aquí de la región del Rio Negro no hay internet, hay esa problemática entonces queda muy difícil. Pero lo que sí nos llega a casi todos los rincones es el radio, digamos: Pacho estéreo, dulce estéreo, bueno de acá de la región. Entonces falta compromiso de la corporación por este medio que puede haber programas, estos deben venir con soluciones, que no es solo venir a educar al campesino, no solo eso sino necesitamos ayudas económicas, ayudas para ir organizando esta problemática. Por ejemplo, lo que te digo de las cuencas de los ríos y estos nacimientos de agua, con el tiempo tenemos un gran riesgo de quedarnos sin agua potable en esta región, empezando por Pacho.

EN: ¿Los medios que ofrecen son difíciles dentro del territorio?

AS: Sí pero ahí podrían hacer programas por radio, así llegarían directamente al campesino, es mejor, porque un campesino generalmente a veces ni conoce el internet, o ni le coge el internet. Pero el radio si le coge, entonces lograr más por radio para ir directamente al campesino a enseñarle todas las medidas y todos los programas que tiene la CAR.

EN: ¿Algo que alto mencionar?

AS: Sí, que pues igual todos los medios sirven, por el internet, la página web, por todo esto es importante. Pero más que todo esa parte informativa, más que todos esos programas educativos necesitamos construcción, necesitamos mano de obra, necesitamos licencia para poder realizar nuestras labores, muchos campesinos esperando a ver si les sale una licencia para tumbar un árbol, para cercar su finca, bueno x o y licencia y no la obtienen, esperando que el municipio nos solucione el problema con una par de receberas, que no hay licencia. Que se pongan de acuerdo esas entidades y nos den soluciones, necesitamos es soluciones.

ENTREVISTA A MARCO ANTONIO GARCÍA (ACTOR SOCIAL No. 2)
Actor Social: AS

Entrevistador: EN
EN: Pues, muy buenos días, muchísimas gracias don Marco Antonio por estar acá con nosotros en esta entrevista para efectos del estudio que está haciendo la firma bogotana INVESCOR. Entonces, vamos a hacer son básicamente cuatro segmentos de los cuales consta la entrevista: el primer segmento es muy breve es básicamente identificación suya personal, datos personales y a quien representa. Entonces, la primera pregunta sería por favor el nombre completo suyo, Don Marco Antonio.
AS: Marco Antonio García Venegas.
EN: Muchas gracias Don Marco Antonio, por favor ¿Podría enunciarnos su número de documento de identidad?
AS: 19083925
EN: Muchas gracias, muy amable. Don Marco Antonio, ¿A qué organización u organizaciones usted representa?
AS: Pues como le decía aquí Juanita, nosotros estamos en contacto con un grupo de cinco veredas, Juntas de Acción Comunal, pero yo pertenezco a un comité medio ambiental del medio ambiente correspondiente a la vereda del Triunfo del mismo sector noroccidental diría que queda más o menos en el centro de la zona que le estoy anotando, de la parte noroccidental de la Calera.
EN: Muy bien, fabuloso… Muchas gracias. En esa Junta o para usted del punto de vista que más relevancia tiene ¿Cuál es su profesión o cargo actual respecto de ese Comité o de esa Organización?
AS: ¿Mi profesión o mi actuación?
EN: Cargo actual, puede decirnos si usted tiene tal profesión, pero ¿Cuál es su cargo dentro de esa Organización?
AS: No, yo soy pues prácticamente un líder dentro del Comité de la Junta de Acción de la vereda del Triunfo y yo me dedico aquí pues a lo que toda mi vida manejando aquí parte de que me he dedicado a la agricultura y ganadería, nacido y criado y sigo viviendo acá.
EN: Muy bien Don Marco Antonio allí no hay… en el Comité ¿No hay jerarquías, digamos: presidente, vicepresidente o ese tipo de jerarquías que se manejan?
AS: No, ¿dentro del comité? pues yo integro el Comité, el presidente de la Junta pues es el presidente de la Junta nomás.
EN: Muy bien ¿cuál es la principal actividad económica de esa organización o esa empresa?
AS: La junta de acción como tal, es decir son organizaciones, como usted lo debe… lo sabe muy bien como cualquier junta de acción comunal del país que cumple sus funciones para beneficio de la comunidad.
EN: Ok pero usted me habló también de qué era parte del comité del medio ambiente, o sea, es una junta de acción comunal encaminada a mas que todo a actividades del medio ambiente.
AS: ¿Me repite por favor?
EN: Es que usted me está hablando que usted es miembro de un Comité del Medio Ambiente ¿verdad? en su comunidad, pero al mismo tiempo me está hablando de la Junta de Acción Comunal ¿verdad?
AS: Sí, es que yo integro el Comité Ambiental de la Junta de Acción Comunal.
EN: Ah ok, muchas gracias. Le ofrezco disculpas ¿no?
OTRO ACTOR: Es que las Juntas tienen varios Comités.
EN: De acuerdo Ok.
OTRO ACTOR: y uno de los Comités que tiene la Junta es el de Medio Ambiente.

EN: Muy bien, muchas gracias. Don Marco Antonio ¿cuál es el nivel educativo suyo el nivel educativo más alto que ha alcanzado?
AS: No, yo tengo el bachillerato únicamente.
EN: Ok, muy bien. Bueno, esa es la parte inicial nos quedan tres partes, muchas gracias por compartir su información personal y lo que tiene que ver con asuntos relacionados en su comunidad, en su medio ambiente. Pero en el segundo componente ya entramos un poco más en materia vamos a pensar en la CAR, en todo su andamiaje de la CAR, sus proyectos, sus programas, sus estrategias y todo lo ofrecen ofrecimiento de lo que tiene la CAR y yo quiero preguntarle a usted para empezar ¿Hace cuánto usted conoce la Corporación Autónoma de Cundinamarca? ¿Cómo la conoció? ¿hace cuánto tiempo?
AS: Eso si hace bastante tiempo, yo creo que unos 20 años o más no sé, no puedo recordar exactamente, pero yo creo que desde su fundación ha rondado por acá las tres letras C.A.R y si pues si es eso, la conozco más o menos en ese tiempo.
EN: Y de ese tiempo ¿Usted recuerda el primer contacto? ¿Cómo fue cómo fue ese primer acercamiento suyo con la CAR? ¿La conoció a través de… de pronto con un programa de alguna actividad de la comunidad o usted tuvo que ir a las oficinas de la CAR?
AS: Pues la CAR, como tal, inclusive alguna vez estuve en las oficinas por ahí en la 10ª con 12 algo así por asuntos de relacionados sobre temas de las quebradas o algunas situaciones especiales que ellos se… de acuerdo al comportamiento de una persona, se quejan de una quebrada entonces vienen y visitan; pero, es decir, después de mucho tiempo de la queja se presenta la persona de la CAR como tal, eso fue lo que una vez yo estuve por allá como de testigo, algo así, no recuerdo, hace bastante tiempo.
EN: ¿Usted me está narrando ese evento como que ha sido uno de los primeros que usted tuvo de acercamiento con la CAR?
AS: Si, si como tal, de hace tiempos.
EN: ¿De hace mucho tiempo? ¿de hace años?
AS: Si, sí es más acá pues ya de los acercamientos con la CAR, es a través de las necesidades como tal de las comunidades hacia el cuidado de las quebradas, de las fuentes hídricas, de las captaciones de agua para los acueductos y las visitas que se generan de la CAR, en oportunidades que también, de verdad, pues muchas veces se demoran en llegar a eso requerimientos que lo que la gente se queja.
EN: OK, ahora sí hablemos… Usted ya me ha hablado o algo así específico también, pero ¿Usted se encuentra directamente vinculado con algún programa o algún proyecto que ofrece la CAR en su territorio?
AS: Pues últimamente hemos estado con otras tres o cuatro personas, no somos más de cuatro o cinco, en un programa que la CAR está implementando aquí en la región para soportar algunas situaciones de socialización para dar el curso aún unos contratos de siembra de árboles y demás cosas. Eso es lo último que nosotros aquí con mi compañera y otras personas hemos estado al tanto de la CAR y con tanto que tenemos.
EN: ¿Hace cuánto pasó eso Don Marco Antonio?
AS: No eso, relativamente poco yo creo que los últimos cinco o seis meses que está sucediendo eso acá.
EN: Hace muy poco ¿ah? y ¿Cómo fue la forma? ¿Cómo fue esa aproximación? ¿la CAR vino usted la CAR o ustedes fueron a la CAR? ¿Cómo fue ese encuentro?

AS: Pues el contratista abrió la información y pidió la participación de la comunidad, pero realmente nosotros no hemos participado como comunidad sino prácticamente a título individual porque ya le digo son cinco… cuatro o cinco personas que hemos estado, pues de manera virtual en algunas oportunidades y otras directamente con las personas que viene a "socializar" entrecomillas el proyecto que ellos tienen para el desarrollo de esos contratos.
EN: ¿El contratista es por supuesto alguien independiente a la cara ¿No es así?
AS: Obviamente sí señor.
EN: Y ¿Ese contratista está, digamos, como involucrado en el buen sentido de la palabra de quehaceres con ustedes? ¿Es como el intermediario entre la CAR y ustedes?
AS: Si, si efectivamente él es como la persona que pensamos nosotros no sé, puedo estar equivocado, pero que para justificar a través de una "socialización" que le repito de cinco personas que hemos estado al tanto para ser reales es una socialización que debería hacerse de verdad con mucha más cantidad de personas de la región y que la verdad no se ha realizado.
EN: Y ¿La socialización la ejerce este intermediario?
AS: Es el intermediario correcto, correcto.
EN: Pero y entonces don Marco Antonio, en ese sentido ¿usted no obtuvo a partir del proyecto de ese programa una relación directa con la CAR?
AS: No, señor no, no, no, no. Es más, nosotros hemos exigido que se presente algún miembro de la CAR, algún representante de la CAR, para actuar de alguna manera más directa y entender mejor el programa porque en últimas lo que viene sabiendo es que hay un proyecto para sembrar 1 millón de árboles y que se ha sembrado 300 y pico 1000, pero no sólo de aquí de la región sino a nivel Cundinamarca o sea que faltarían como 600 y pico 1000 de árboles por sembrar. Dicen que con un costo de 16,000 millones de pesos.
EN: ¿Usted cómo se entera de eso Don Marco Antonio? ¿Cómo sabe que van a…? ¿Cuál es el canal por el cual se entera de esas noticias?
AS: Pues a través del contratista.
EN: A través del contratista
AS: Correcto, sí señor.
EN: Entonces, es decir, pues uno como como Raizal como, como aquí habitante de la región pues bienvenido los árboles y todo lo demás pero realmente no tenemos la claridad ni siquiera en donde se van a sembrar porque como tal nosotros hemos sugerido; es decir, ese es el favorecimiento obviamente para la Cuenca del Río Bogotá o el Río Bogotá como tal, nosotros pensamos que eso debería de comenzarse, no de abajo para arriba sino de arriba para abajo; cuidando exactamente desde los yacimientos que quedan sobre las montañas y que además se abastecen a los acueductos de la Región, como tal. El que es donde se suceden ese tipo de situaciones adversas como la siembra de papa no, uno no está en contra de la siembra de papa, sino de la arrimada de la siembra de papa de esos acuíferos que no parta de la respectiva normatividad de los 100 metros que deben del uso del suelo y eso.
EN: Bueno, Marco Antonio que, pena que le insista un poquito atrás, porque estoy muy interesado y hasta lo que he entendido como que usted no ha tenido ningún vínculo directo con la CAR a través de ningún canal ¿Usted no ha ido personalmente a la CAR? ¿Usted no ha llamado a la CAR? ¿No ha escrito un correo a la CAR? ¿No ha radicado ninguna petición en algún buzón del correo de la CAR?
AS: No señor yo personalmente no, pero con el grupo que manejamos, a nombre del grupo se ha hecho quejas de ese tipo en la plataforma

EN: ¿Quejas? ¿De qué forma? ¿A través del internet?
AS: Sí señor
EN: O sea, que el vínculo más directo de ustedes como comunidad es escribirles en la página web las quejas que representan en su territorio.
AS: Si, así es
EN: ¿Por qué utilizan ese mecanismo Don Marco Antonio? ¿Cuáles son las razones por la que ustedes deciden utilizar el internet a través de la página web?
AS: Es que… pues imagínese uno aquí en el campo pues realmente es el único, para irnos a buscar una oficina a donde personalizar personal lo que nosotros podíamos expresar pues, es por eso.
EN: y ¿Usted alguna vez lo ha hecho usted directamente o sus compañeros, sus otros compañeros lo han hecho como les ha aparecido la página? ¿usted lo ha visto usted ha ingresado a la página?
AS: Mis compañeros más que todo más que todo lo han hecho.
EN: Sus compañeros.
AS: La persona que me… Ángela quien entrevistaron anteriormente creo que fue quien dio la referencia mía ha tenido más contacto directamente describir allá.
EN: Ya veo, ya veo, ¿Usted con la página realmente no interactúa?
AS: No, realmente no, claramente, y la verdad yo muy poco de computador.
EN: Ya veo, ok, está muy bien. Y digamos continuando con la misma situación de la forma en que usted puede acceder a los servicios o a los trámites de la CAR ¿Usted conoce que existen canales de comunicación en los que usted pueda acceder a los servicios de la CAR además del Internet que usted nos está explicando expresando?
AS: La verdad no.
EN: No conoce ningún otro mecanismo.
AS: No señor.
EN: OK, de pronto ¿Usted no se atreve a llamarlos por teléfono que usted tenga acceso a un teléfono de la CAR?
AS: Pues alguna vez lo hice, pero entonces pues no, no, no hay respuesta no contestan o contesta es una máquina o una cosa de esas pues, yo seguí así y de pronto contestan, pero como le digo mis compañeros, yo generalmente no lo hago.
EN: No lo hace.
AS: No manejo el computador.
EN: Ah ya, hay una aplicación que se llama en el celular, no sé si en un teléfono inteligente que hay un WhatsApp que es un Chat que uno escribe ¿ese tipo de mecanismos no lo utiliza tampoco?
AS: No señor.
EN: Muy bien. ¿Me repite eso Don Marco Antonio por favor? Lo que está comentando ahora la señora ¿me puede decir un poquito eso? ¿De que las quejas que se envían no las contestan?
AS: Si, efectivamente. Las quejas que se radican pues a través de mis compañeros no tienen respuesta, no habido respuesta realmente como tal; entonces, hay una situación de qué no hay una comunicación como más que fluya a través de la CAR para poder solucionar los verdaderos problemas de… usted sabe que hoy en día pues el problema del agua por lo del fenómeno del niño pues la CAR pues es la que debería controlar todo el sistema ambiental, pero el sistema ambiental sin agua no eso no funciona entonces aquí ¿Qué es lo que nos procura realmente como tal? Tema= Agua.
EN: De acuerdo. Pensando ahora digamos en sus intereses como miembro de su comunidad y que está pues representando a cinco Juntas de Acción Comunal ¿cuáles son esos temas suyos de interés

frente a la CAR, que usted pudiera necesitar de la CAR? ¿Qué tipo de servicios usted accedería o requeriría de la CAR?
AS: Bueno, en primera instancia, mire… cuando hay un requerimiento y lo sé por voz de los presidentes de los acueductos que tienen el problema de la contaminación de sus captaciones precisamente por la siembra de papa, la gente no es que se oponga a la siembra de papa como tal, es la protección de esa ronda para que sus captaciones primero que todo, usted sabe que se arrima el tractor allá y esa tierra queda floja va a dar a esos se tanques de depósito con todos los problemas del veneno de la papa, con todos sus problemas de sedimentación y todo ese tipo de cosas que cuando hay un requerimiento que sé que lo ha habido de parte de los presidentes de los acueductos, la CAR llega pero demasiado tarde, demasiado tarde es a los cuatro o cinco meses, entonces, ¿Ya para qué? eso debería ser inmediato y además yo creo debería ser una prioridad.
EN: Esos requerimientos ¿son como permisos o solicitudes de apoyo en materia de por ejemplo de cómo manipular esos digamos cuestiones técnicas para ese cultivo?
AS: No, no, no, no, no, no, mire yo me refiero a que hay que hacer cumplir la norma, la norma hay que hacerla cumplir. Nosotros sabemos que son 100 metros a la redonda de unas captaciones de la ronda de las quebradas, están protegidas con 30 metros al lado y lado que también es otro tema de ya digamos aguas abajo que se debería manejar; pero en principio para mí lo que se debe manejar es esas actuaciones porque al final es la salud de la gente que toma agua en esos acueductos, para mí ese es una de las prioridades en que la CAR debe estar muy pendiente haciendo respetar las normas porque la ley, entonces, no es más.
EN: Entonces ¿Esos venenos están yendo a los ríos porque la CAR no está vigilando eso?
AS: Seguramente, claro… Fui a nadar y aquí hay una quebrada que se llama aguas claras que recibiría, por ejemplo, en mi sector ese tipo de contaminación que lo lleva al Río Teusacá y el Río Teusacá se lo lleva al Río Bogotá y así, seguiría hasta donde llegue, hasta el Atlántico sí.
EN: Bueno, Don Marco Antonio vamos a hablar específicamente de unos programas que tiene la CAR, digamos estos programas tienen una connotación como, como digamos como global, como genérica en el ambiente de las personas. Se los voy a nombrar primero y luego después de pronto podemos hablar de cada uno de ellos, por favor, usted me dice si los ha escuchado o no: Padrino del humedal.
AS: No.
EN: Programa de Formación Minera.
AS: No.
EN: Responsabilidad ambiental empresarial.
AS: No.
EN: Reservorio de agua
AS: No.
EN: y soñando el territorio
AS: No, no señor.
EN: Son algunos de los programas que tiene la CAR. Entonces, brevemente yo le voy a hablar sobre ellos y me gustaría saber qué opina usted de ellos porque pues esos son los programas que implementa la CAR en los territorios y usted no ha escuchado de ninguno de ellos ¿verdad?
AS: Si, la verdad no, no, no he escuchado.
EN: Ok. Pues Padrino del Humedal, como su nombre lo dice, usted sabe que un Padrino es el que cuida a alguien o algo en este caso a los humedales, hay organizaciones o inclusive personas naturales que, pues, protegen el hábitat de un humedal entonces a eso se refiere ese Programa. El

Programa de Formación Minera, pues la minería ilegal está casi todos los rincones del país y lo que propende la CAR con este programa es que la gente haga uso de la minería de manera razonal, racional; es decir, que no contamine las aguas y, digamos, el entorno de la naturaleza en el cual se ejerce la minería, que lo haga de una manera responsable. Entonces, la CAR educada a las personas para que pues, también solicita los permisos debidos ¿No?, para que se haga una minería de una manera responsable. El otro Programa es de Responsabilidad Ambiental Empresarial, hay un programa que se llama Responsabilidad Social Empresarial ¿No? en este caso, es Responsabilidad Ambiental Empresarial, en ese sentido, las organizaciones, las compañías se hacen ambientalmente responsables por su entorno en el cual tienen sus firmas, sus compañías productoras de cualquier tipo de servicio de bienes principalmente, la producción de bienes son los que generan residuos y algunos generan residuos tóxicos, residuos que afectan el medio ambiente; entonces, ese es el Programa de Responsabilidad Ambiental Empresarial. Hay otro Programa que se llama Reservorios de Agua, estos Reservorios de Agua usted hasta hace algún un momento hablaba de las sequías o, lo contrario, de cuando hay el Fenómeno de la Niña que hay demasiadas aguas, el Fenómeno del Niño que es el fenómeno contrario. Entonces, los Reservorios de Agua, precisamente son unas logísticas que se utilizan para poder en ciertas áreas poder reservar agua cuando haya abundancia para que cuando en el verano escasez de agua se puede utilizar esas aguas de esos reservorios de agua. Y otro, entre varios otros programas, Soñando el Territorio que es un poco ese fue un programa muy específico de un proyecto de fotografía con los actores sociales para efectos de mostrar el entorno de los actores sociales con la naturaleza y en el momento en el que ellos viven ¿Usted qué opina en general de estos programas Don Marco Antonio?

AS: La verdad suena muy llamativo y lo que debería ser, como tal, la verdad lo motivan a uno a que de verdad existen esos programas es la intención de desarrollarlos y eso es lo que se necesita verdaderamente como tal porque yo pienso que más que un efecto sancionatorio, como tal, es un mejor un efecto preventivo, pedagógico y que la gente viva adquiriendo conciencia todo para las futuras generaciones. En momento de sancionar es porque ya es una reincidencia y ya es un capricho de una persona que quiere ejercer cierto tipo de cosas como lo hace con un derecho que no tiene, pero me parece de verdad, me suena muy bien ese tipo de programas

EN: Bien, muy bien, muchas gracias, muy amable. Por otro lado, esos son los programas que normalmente en la cotidianidad implementa CAR. Adicionalmente, tiene unos programas que también tiene que ver con las estrategias que la CAR tiene para que las comunidades participen en la interacción del medio ambiente y determinados grupos socio-étnicos. Entonces, hay programas especiales para los indígenas, para la mujer, para el campesinado, digamos de voluntariado. Entonces, yo quiero preguntarle si usted ha escuchado de estas estrategias de participación de la CAR, se las voy a leer: Agenda Ancestral Indígena.

AS: No.

EN: Plan Piloto de Territorios Bio-Culturales.

AS: No señor.

EN: Planes de Vida Campesinos.

AS: No.

EN: Red Social para la Participación Ambiental.

AS: No.

EN: Mujer Rural y Defensa del Agua

AS: No señor.

EN: Lluvia para la Vida.
AS: No, no. Suena muy bueno y todo pero no.
EN: Voluntariado Ambiental
AS: No señor.
EN: Consejos de Cuenca, entre otros.
AS: No.
EN: EN: Bueno, como le digo, el cúmulo de estos proyectos son estrategias que la CAR quiere implementar con este tipo de digamos de condición social particular: con indígenas como le digo, con las mujeres, inclusive aprovechar las aguas lluvias. Los voluntarios, aquí en Colombia la cultura del voluntariado no está tan arraigada no es tan importante, hay voluntarios, digamos, hay unos procesos de organización en donde se manejan como voluntarios si hay organizaciones de voluntarios y la CAR también cree que a través de esa estrategia de participación pues que la gente pueda tomar conciencia de manera voluntaria y pues apoye y aporte al cuidado de su entorno en donde vive, de su hábitat. ¿Qué opina usted de estas estrategias de participación ciudadana de la CAR? Vuelvo y se los leo: Agenda Ancestral Indígena, por los indígenas que viven en el territorio cundi-boyacense. Plan Piloto de Territorios Bioculturales, esa interacción de las personas con su hábitat. Planes de Vida Campesinos, el campesino en particular que pues es el que está arraigado en su territorio. Red Social para la Participación Ambiental, la idea es también que haya interacción entre las demás comunidades ¿No? Usted, por ejemplo, es miembro, mire el caso suyo usted es miembro de cinco juntas ambientales ahí debe haber una Red bastante interesante. Mujer Rural y Defensa del Agua Lluvia, entendemos que la mujer realiza un papel muy importante en el campo está muy arriada a la naturaleza, al agua, a su hábitat; entonces, por eso es esta estrategia a través de la participación de la mujer. El voluntariado como le dije y la Lluvia para la Vida que es básicamente recoger las aguas lluvias en épocas de lluvia toda esa agua que cae de las nubes pues la inmensa mayoría se pierde a muy pocas personas recolectan las aguas lluvias de todas esas lluvias pues muy favorables para las tierras, para matas y para otros menesteres ¿Qué opinión merece usted Don Antonio de esa estrategia de participación?
AS: Si, de verdad vuelvo y le digo con lo mismo que lo anterior, la verdad todo eso suena muy bonito y bueno, aquí en mi territorio no hay etnias, la verdad como tal pues eso es el arraigo campesino y el arraigo campesino pero si falta ahí si como dicen: en el verano hay que prepararse para el invierno y en el invierno hay que prepararse para el verano más o menos es lo que ustedes en esos proyectos tienen pues, la verdad sería fabuloso ¿que pediría yo? Que pasemos del papel a la realidad ¿Cómo sería? Pues yo pensaría que hubiera un contacto más directo entre la CAR y las comunidades, en este caso, en la parte campesina que el sector noroccidental no solamente el sector occidental de la Calera como tal de lo que se refiere a mi municipio porque además nosotros estamos aquí en la parte noroccidental colindan con Sopó y Guasca, que son productores de agua en la parte alta inclusive hasta más allá hasta Chingaza que es la que surte a Bogotá. Entonces eso, a mí me parece importante importantísimo que todo esté cuidado de esos cerros orientales de Bogotá sean muy cuidados, sean que de verdad se les ponga ojo sobre lo que está sucediendo allá por las siembras, de pronto por algunas situaciones de minería, explotación de alguna cantidad o alguna cosa de esas uno nunca se pone el desarrollo pero que sea sostenible, como tal y que pasemos realmente como ver de lo que estamos hablando a una realidad, pero más en contacto con la CAR. Además, ellos tienen ese conocimiento, nosotros tenemos la experiencia aquí del terreno pero ellos tienen la capacidad de decirnos mire teóricamente así conserve el agua, así se hace un reservorio, así vamos a hacer cumplir

la norma de los 100 metros, los 60 m de la quebrada en la ronda; todo es ese tipo de cosas porque la verdad aquí donde estamos es muy bonito. Aquí tiene sitio donde yo vivo, donde vivimos es muy bonito y hay que conservarlo, pero ya comienza a verse ciertas situaciones de deficiencia ¿Por qué? Porque los acueductos ya no dan abasto y no es porque no tenga el agua como tal en la parte alta, es porque no hay como la conservación como utilizar en la parte alta, conservarla, reservarla para lo que está usted hablando el fenómeno de la niña conservarla para el fenómeno del niño y así sucesivamente lo contrario.
EN: Ya veo, muy bien. Bueno Don Marco Antonio, digamos que terminamos este segmento nos quedan dos, prácticamente uno y medio ya para terminar. Claro que usted ya me ha contestado gran parte de este segundo segmento y de este tercer segmento tiene que ver la interacción suya con la CAR, usted ya prácticamente me contestó muchas de las preguntas; no obstante, quisiera como mirar un poco a ver si de algún modo pueda que haya algo adicional allí porque pues todas estas preguntas son conducentes a su interacción con la CAR, pero usted me dice que… bueno, en el último año, en este año usted tal vez lo habló de lo que se dio cuenta de ese proyecto de la siembra de árboles fue a través del intermediario ¿No es así?
AS: Sí señor, de un contratista.
EN: ¿De un contratista? Ya veo. Sí, entonces, creo que estas otras preguntas ya tengo que obviarlas porque… permítame un segundo pues, en realidad usted no ha tenido ningún contacto directo con la CAR, con ningún funcionario ¿No?
AS: No señor.
EN: Bueno. Entonces, hablemos de las herramientas de divulgación de información que tiene la CAR para la ciudadanía, seguramente usted ha escuchado conoce alguna de las herramientas en difusión me habló de la página web y usted imaginará que tendrá otras.
AS: Si.
EN: La pregunta es: ¿Considera usted que las herramientas de divulgación de la CAR para ciudadanía son adecuadas?
AS: Pues yo pienso que no, yo pienso que no. Mire, desafortunadamente como usted lo sabe el Internet en los campos pues es la verdad limitado pues algunas personas sí pueden tener acceso fácil y como la misma tecnología no es para todos, ya le digo, yo soy campesino y todo y no me preparé para manejar este tipo de comunicaciones, pero aquí estoy. Bueno pienso que hay una articulación que se debería de hacer entre la CAR y la comunidad a través de… el municipio tiene una Secretaría de Medio Ambiente, por lo menos aquí en la Calera no sé nosotros municipios. Esa comunicación es mucho más fácil que el director o a quien corresponda esa Secretaría, su dirección hacerla saber a las veredas así sea de forma directa o en forma de razones o como lo quiera hacer, pero esa articulación entre la CAR y la Secretaría de Medio Ambiente del Municipio yo creo que debería ser el primero en enterarse de esos problemas para que lo divulguen a las partes rurales que es adonde más realmente debe llegar esa información; y me gustaría que después de esa información el mismo Secretario o Secretaria del Medio Ambiente del Municipio convoque a una reunión donde podamos ir como comunidad, no solamente aquí este sector sino de todas las veredas. ¡Hombre! Preséntenos aquí los proyectos y nosotros ¿en qué podemos participar? porque no solamente se trata únicamente de exigirle a la CAR, se trata también de colaborar como ciudadano, de entrar en una pedagogía de cuidado y, no solamente, criticar por criticar, pero participar y si se critica puede ser una solución también. Yo creo que esa es mi posición más o menos respecto a lo que usted me acaba de preguntar.

EN: O sea, ¿La alcaldía debe ser el protagonista para usted importante en su comunidad como medio de difusión de las actividades de los programas, de las estrategias que ofrece las CAR a su territorio? ¿A través de la Secretaría del Medio Ambiente?
AS: Correcto, a través de la Secretaría del Medio Ambiente.
EN: Bueno, y ¿usted dice que esta secretaría debe convocarlos ustedes de manera presencial personal?
AS: Me parecería fabuloso.
EN: O sea, ¿Que esa es la mejor herramienta para usted? ¿Que sea personalmente? ¿No que le manden mensajes ni por el Chat de WhatsApp, ni que lo llamen, ni le escriban correos electrónicos?
AS: ¡Claro que sí! Claro que sí porque, es decir, se puede participar hacer una reunión de trabajo de mediodía, de cuatro o cinco horas en algún sitio donde se pueda convocar varios sectores de la Calera por decir algo. Vuelvo al punto, yo represento más o menos a la parte noroccidental, pero se puede participar con muchas más veredas la Calera y entonces el mismo funcionario pues va a ver que tiene como a su lado mucha gente a quien comunicar ese tipo de proyectos para que, asimismo, de forma directa digan "Pues fabuloso" "No, no sirve" "Si nos sirve" y ver qué podemos aportar como es la situación, ese tipo de cosa… Me gustaría más de forma presencial.
EN: Y Don Marco Antonio ¿Usted qué prefiere? ¿Que digamos se desarrolle esa propuesta que usted hace que la CAR a través de la Alcaldía Municipal de la Secretaría del Medio Ambiente haga ese vínculo para que ellos puedan informar la Secretaría a ustedes que es lo que hace la CAR? o ¿Usted prefiere que vayan funcionarios directamente de la CAR allí a su territorio que tenga reuniones presenciales con ustedes como comunidad o con los representantes de estas cinco Juntas de Acción de Comunal, de Juntas Ambientales Veredales y haya prefiere que haya un contacto más directo?
AS: ¡Pues fabuloso que viniera! eso sí claro, claro que sí. En el momento que haya una programación de algún funcionario de la CAR pues yo diría que con mi grupo hacemos esa comunicación y les reunimos gente, les reunimos gente para que… aquí hay tres salones que pueden utilizarse que es el… ¿no sé si conozca la región? hay uno que se llama el salón de Márquez, otro que se llama el salón del Triunfo y otro que se llama el salón de San Cayetano con capacidad para más o menos de 150-200 personas y hablarle a 200 personas no es lo mismo que coger cinco personas digamos virtual y de una manera ordenada; pero ahí si tenemos un cara cara como dicen de aquí la gente… Aquí la gente es muy decente, la verdad aquí no va a haber cosas, no va a ser absolutamente nada, todo va a ser con respeto, pero eso sí exigiendo, la verdad.
EN: Es decir, ¿Ustedes albergarían a los funcionarios de la CAR en su territorio, en sus salones comunales?
AS: Claro que sí, como nuestros amigos porque así debería ser, así debe ser porque si nosotros no hacemos empatía con la CAR pues ahí sí que menos vamos a lograrlo. Hay que tener una empatía, es decir, nosotros tenemos una crítica, pero constructiva pero también de nuestra parte estamos dispuestos a decir "bueno y en qué podemos aportar", estamos dispuestos a tener una concertación de acuerdo a las explotaciones, las necesidades, de los reservorios, los proyectos, situaciones que ellos en su programación tenga para colaborar… Si ya se sale de nuestras manos pues le decimos "no mire, esto se sale de las manos pues mejor tenemos esta otra contrapropuesta estudiémosla y analicémosla para llevar a cabo".
EN: Muy bien Don Marco Antonio, muy amable. Son muy muy importantes sus comentarios y sus apreciaciones. Agradezco mucho esa buena voluntad suya. Bueno, ya casi continuamos, ya casi terminamos digo, nos quedan un par de preguntas solamente. Ahora hablemos en el mismo segmento

digamos de esas digamos cuando hay relaciones entre los funcionarios que en este caso pues usted no ha tenido una relación directa con los funcionarios de la CAR pero pues también de manera indirecta a través de este contratista del que usted me habla ¿No? y quiero preguntarle usted ha visto algunas, digamos, características personales como género, es decir, hombre o mujer, orientación sexual que se sepa situación en la comunidad, de la raza o de la etnia, del color de la piel, inclusive el estrato social o formas de pensar políticas o religiosas ¿Usted cree que esas características constituyen o han constituido una barrera, una dificultad frente al acceso de la información que usted ha recibido de la CAR?

AS: Pues a través del contratista pues la verdad los muchachos que han venido, pienso yo, pues han cumplido su función de acuerdo a lo que ellos ahí les hayan indicado allá para comunicarnos lo que la posible socialización que están haciendo. Entonces, han sido muchachos decentes ¿Si? han sido muchachos que han tenido como esa capacidad de inclusive de aguantar ¿Por qué? porque nosotros hemos sido críticos también, críticos de la situación. Pero son muchachos que han venido a cumplir su función y nosotros tenemos una buena impresión de ellos, como tal, lo que no tenemos es una buena impresión del proyecto como tal, que necesitaríamos la presencia de alguien de la CAR en estos momentos también, porque ellos cumplen con su función como empleados de un contratista para dar esa información eso es lo que yo veo.

EN: Pero ¿no a usted como sentido ese tipo de situaciones que se haga a un lado a una persona por estas conductas o porque se ve de una forma y eso otra?

AS: No, como discriminación para nada, como discriminación para nada. La verdad los muchachos se han portado a la altura de acuerdo a lo que ellos están comprometidos con el contratista, esa es su función realmente nosotros analizamos que esa es su función, pero, ya preguntas muy concretas y todo ellos no las pueden contestar porque necesitaríamos tener ahí a un funcionario de la CAR como tal. Ellos se limitan a entrega el orden de sus ideas para exponerlo dentro de esa situación pues yo creo que lo hacen bien, pero vuelvo y le repito en ningún momento hemos sentido discriminación de género de etnia, no y además aquí no hay etnias, bueno, pero lo que sea no hemos sentido ninguna situación adversa eso.

EN: ¿Ustedes son propietarios? ¿Son ancestrales aquí en su territorio?

AS: Sí señor. Yo soy propietario aquí, mi compañera es propietaria, las personas que hemos estado en esas conversaciones somos propietarios, raizales y además pues vivimos acá.

EN: ¿No hay etnias indígenas ni afrodescendientes?

AS: Pues no, etnias como tal afrodescendientes que llegan y pasan, pero no, como tal no, no están establecidos acá como tal.

EN: Muy bien, bueno ya casi terminamos. Ese sería el cierre de tercer segmento, nos queda el último segmento que es muy muy práctico son solamente dos preguntas ya estamos terminando.

AS: No, por mi tranquilo, no se preocupe.

EN: Entonces, mire usted que ha aportado y que han estado interesantes sus apreciaciones... Claro que usted también nos ha adelantado, usted ha sido una persona bastante elocuente y nos ha desarrollado frecuentemente sus pensamientos, pero en esta última parte yo quisiera preguntarle a usted cómo desde su papel como usuario digamos, no directamente de la CAR porque no ha tenido un programa o no participado en ninguna estrategia o un proyecto o algún programa directo, directamente de la CAR pero usted…

***La grabación se frena. Inicia segunda parte de la grabación:**

AS: AS: Por un funcionario de cierto nivel que pueda tomar determinaciones en ese momento para decir "mire esto hay que protegerlo realmente" porque es la salud como tal, la salud del agua que se toma por la captación de agua en esos… captaciones de los, valga la redundancia, para los acueductos. Eso es salud y eso repercute en muchas cosas, en el presupuesto del municipio porque tiene que pagar menos en drogas ¿qué más le diría yo? es la prontitud de esas solicitudes habrá cosas que pueden esperar un poquito, uno entiende también que uno no va a decir a la CAR "mire pasa esto" y que ya lleguen ahí, pero priorizar, priorizar el cuidado de las captaciones en las tomas de los acueductos que la normatividad existe, es hacer la cumplir. No me refiero a "oiga vengan a sancionar a la gente y no sé qué" como tal, bueno, allá eso es una cuestión jurídica que manejan allá, pero más que todo es la parte que dé una respuesta y al dueño del terreno por el cultivo hacerle entender que eso lo perjudica a él también porque viene en la parte de abajo a comerse un caldo donde va a estar con contaminado pues eso no es sano, yo priorizo realmente eso. Ya vendría lo segundo que es el cuidado de las rondas que esas afluentes al Río Teusacá. En mi caso, por ejemplo, aquí de la vereda, la quebrada de aguas claras que llamamos que sería la reunión verdaderamente con la CAR y con todos ellos y decirles "mire, la quebrada merece un respeto de son 30 y 30 metros a lado y lado, pues respetemosla, cerquémosla y cuidémosla, es para beneficio para todos". Yo creo que esa sería la prioridad para mi concepto pues habrá otras como lo que usted acaba de decir: reservorios de agua, aguas lluvias todo ese tipo de cosas que se piensa la CAR ojalá no quede emplazadas en el papel, sino que se pueda desarrollar verdaderamente.

EN: Muy bien Don Marco Antonio y, la última pregunta pues usted también ya me ha expresado algo, pero ahora pensemos de manera particular ¿Cómo cree usted que se puede mejorar la relación entre la CAR y su organización y los miembros de su organización también?

AS: Pues los miembros de mi organización de esos si la verdad sería todavía más fácil. Son miembros de la Junta de Acción Comunal donde algunas de las personas que nos interesamos por estos temas y un funcionario la CAR que nos indique para que los presidentes de la junta les transmitan a sus comunidades las inquietudes y lo que tenga el pensamiento de la CAR. Eso sí, sería muy interesante la verdad que un funcionario de la CAR, cualquier día, para reunir a los presidentes de las juntas o a algunos miembros de las juntas que es una reunión más pequeña, más cerrada. Eso de verdad daría unas pautas para que todos vayamos para el mismo lado, usted sabe que todas las verdades no tienen las mismas necesidades pero tenemos que ir para el mismo lado; entonces, la CAR… a uno de los presidentes de las juntas se expresará al funcionario de la CAR cierto tipo de cosas pero que lo manejemos en Conjunto no sé si me haya podido… si me explique bien, es decir, no una reunión tan tan abierta no, esa la podríamos hacer a futuro, pero sí podríamos hacer una pre-reunión conjuntas de acción comunal y presidentes de acueductos.

EN: Muy bien pues ya para cerrar no sé si tenga un comentario final que usted quiera expresar en realidad usted fue una persona bastante elocuente, fue bastante explícita, logró explicar las situaciones de su interacción con la CAR que, pues en este caso no ha sido muchas, pero no sé si usted quiere generar un concepto final algunas palabras finales en esta entrevista o de sus conceptos que ha emitido, por favor.

AS: Si, de todas maneras a ustedes de verdad muchas gracias por la entrevista, nos da la oportunidad de ahí si como dicen de desahogarse un poquito, de que ustedes pues sean un puente de comunicación con la CAR para que fluya más la información porque muchas veces lo que pasa es que en alguna parte hay un teléfono roto y ahí se acabó ese tipo de comunicación; y que de parte de la comunidad, como tal, nos expresamos nuestros sentimientos de colaboración, obviamente, exigimos,

de verdad que si ¿Exigimos por qué? Esto no es un bien personal, ni somos dueños de las quebradas del agua, eso es para las futuras generaciones y algún día algún funcionario de la CAR es posible que en estos momentos también vaya a ser miembro de esta comunidad y, entonces, también va a decir "oiga yo estuve allá y nadie me dijo algo" para que todo sea pues en beneficio de la comunidad. Aquí no se trata de hacer beneficio personal para nada, absolutamente nada eso nos interesa, nos interesa es el bien común como tal. Yo creo que si eso lo logramos pues seguimos teniendo ese territorio aquí que la verdad es muy maravilloso y si no lo conoce lo invito a que lo conozca, podríamos reunirnos de pronto con usted, yo invito.

EN: Muchas gracias Don Antonio, muy amable. No está más que estar muy agradecido por su tiempo, por su ánimo, por sus palabras, por sus recomendaciones. Le deseo un feliz resto de tarde, muchísimas gracias, muy amable.

AS: No a usted de verdad por su espacio, por su tiempo, muy amable. Espero en próximas oportunidades ojalá nos pudiéramos ver personalmente.
EN: Bueno, muy amable, muchas gracias.

F. ANEXO 4. FUNCIONARIOS

Juan David Oidor Márquez (Funcionario)

Funcionario: FU
Entrevistador: EN

EN: y la idea pues nada es hacerte un par de preguntas, y ya. Entonces lo primero es conocer un poco de ti, me recuerdas por favor tu nombre completo.

FU: Juan David Oidor Márquez

EN: perfecto ¿Cúal es tu profesión y cargo actual?

FU: soy ingeniero ambiental y actualmente soy profesional especializado del área del recurso hídrico.

EN: okey ¿Cuánto tiempo llevas en el cargo que ocupas actualmente?

FU: en ese cargo llevo ya un año y dos meses.

EN: perfecto ¿y trabajando con la CAR llevas más tiempo o es este mismo?

FU: si, no llevo cinco años y un mes.

EN: okey, perfecto.Un poco, me puedes describir cual es esa función que tienes dentro de la Corporación y que acciones desempeñas en esta área.

FU: bueno, antes yo era el técnico encargado de la parte del servicio de atención al ciudadano en la dirección regional Soacha, entonces atendiamos: quejas, peticiones, inicios de permisivos; las quejas pues daban para iniciar o archivar las quejas, los procesos sancionatorios, atención al usuario y actualmente, ya en el área de recurso hídrico hacemos toda la parte técnica para evaluar permisos, la parte sancionatorios, atención de derechos de petición, acompañar a los municipios o a las personas que lo soliciten en temas de recurso hídrico: concesiones de agua superficiales, subterráneas, ocupación del cauce, permisos de vertimiento. Anteriormente cuando estaba en el SAT atendia todos los recursos, todos los permisos y todo lo relacionado con agua, con suelo, con aire, con fauna, flora.

EN: okey. Eh esta, bueno, la siguiente pregunta es ¿De qué manera y en qué espacio te relacionas con los usuarios de la CAR? que creo que un poco se responde con la primera, eh ¿Esta interacción, un poco de lo que me comentabas se da de manera virtual o presencial lo que tu atiendes puntualmente? ¿O ambas?

FU: se da de ambas, inicialmente era el contacto como presencial, a muchas personas les gusta como el contacto presencial, si tienen ya unas dudas a traves del telefono, y despues de la pandemia y con

el tema de las tecnologías ya se han atendido también a los usuarios través de reuniones, reuniones programadas, pero principalmente la atención presencial, creo que ellos prefieren…

EN: okey.

FU: una atención más personalizada.

EN: tu estas en, perdón que si eso no te lo pregunte ¿En que zona estas? ¿En Bogotá o en qué zona?

FU: en Soacha, en el municipio de Soacha…

EN: ah tú me habías dicho si sisisi.

FU: y acá atendemos usuarios de Soacha y Sibaté.

EN: listo. ¿Conoces (me imagino que si) todos los canales de atención que tiene la CAR? y si me los puedes mencionar y, según tu percepción y experiencia ¿Cuál es el más asequible, o el que más usan y el de mayor utilidad?

FU: listo. Pues esta la línea telefónica, el correo electrónico, los catorce puntos de las regionales y el de laboratorio más el de la sede central para atención presencial, radicación, también cuando se ponen a través de las redes sociales y la aplicación de "Acercar", ay se me olvido el nombre de la aplicación en este momento.

EN: pero si, si la conoces.

FU: "Aplicar", si "Aplicar".

EN: ¿Y de estos cuál crees que es el más asequible y útil para el usuario? ¿y por qué?

FU: bueno, es que hay diferentes maneras mira, si lo vemos la presentación de peticiones por lo general se hace a través del correo es muy fácil que la persona pueda colocar su petición; es comunicarse a través de las líneas y cuando le queda fácil también acercarse a las direcciones regionales, yo creo que esas son como las más útiles porque en proporción he visto menos que se utilice la aplicación, lo realizan más que todo algunas personas que desean poner en conocimiento una queja y pues toman el registro y los que tienen el conocimiento, las redes sociales también pues ahorita es como ese medio que las personas utilizan un poco más para desahogarse y poner en conocimiento las cosas; pero el que más más se utiliza si seria el correo electrónico.

EN: okey. ¿Cuáles consideras que deberían ser los principales valores de los funcionarios y servidores de la CAR?

FU: responsabilidad, respeto y bueno esos son como los principales, pero me dices tres ¿cierto?

EN: no no no, los que no, no hay un número

FU: ¿No?

EN: no, si tu quieres dejar ahí, ahí está bien.

FU: si, responsabilidad, respeto.

EN: listo. ¿Tienes conocimiento del documento del protocolo de atención y servicio al ciudadano?

FU: si, si tengo conocimiento de él.

EN: ¿lo conociste por digamos interés propio o porque la CAR les socializó? o ¿Cómo se dio este conocimiento?

FU: pues se mencionó que esta el protocolo, pue si cuando ingrese al cargo pues como mi cargo era inicialmente atención al usurario, y pues revise todos los procesos y los procedimientos que estaban relacionados y ahí estaba el protocolo y la revise, y ya después desde la dirección de cultura han realizado diferentes digamos charlas, capacitaciones, socializaciones de este protocolo,también cuando hay alguna actualización también informan.

EN: okey. Si te. Bueno no, esta la voy a dejar para el final. ¿Qué conoces sobre el enfoque diferencial que manejan desde la CAR? ¿Consideras que realmente hay un enfoque diferencial dentro de los protocolos de atención a los usuarios? ¿o no tanto?

FU: si también, pues diferencial de tantas diferencias ¿A cuáles nos referimos primero?

EN: no, un poco es si realmente para la CAR existe este enfoque en términos de entender por ejemplo la diferencia entre atender a mujeres, adultos mayores, a personas con discapacidad, a personas pertenecientes a alguna comunidad o etnia.

FU: ah okey, listo sí.

EN: alguna orientación sexual diferente.
FU: si, si, pues en el protocolo si está incluido eso, digamos también el trato con la gente que se tiene digamos como si se involucra eso, adicionalmente, digamos que toda la atención al ciudadano se ha ido dirigiendo también a personas con alguna limitación, con limitaciones: auditivas, visuales; entonces si se ha ido como organizando de esa manera.

EN: osea según lo que me dices ¿si se han generado como herramientas para no sé las personas que no pueden ver, que no pueden escuchar por ejemplo?

FU: sí, sí porque pues digamos ahorita lo último también ya hay una persona para atención de personas con pues directamente en la sede central digamos hay personas en una segunda lengua

también para la atención, el protocolo involucra también personas que de pronto no tengan mucho conocimiento de los temas o una formación académica también cómo atenderlos, también involucra temas para la atención de personas con otra orientación sexual el tema de respeto, si lo involucra.

EN: okey ¿Y consideras que igual deberían haber mejoras para implementar y que la atención al usuario sea más incluyente o digamos que están en un cien por ciento de lo eficiente y lo incluyente que es esa atención?

FU: no, si hay como por mejorar varias cosas, lo que te comentaba de pronto con tantas temas de diversidad que hay hoy en día, un poco cómo involucrar un poco más ese tema y la sensibilización y cómo abordar en ciertos momentos porque pues no estamos todos de alguna manera como…

EN: capacitados.

FU: capacitados, sí.

EN: perfecto.

FU: para tratar con esas situaciones que de pronto la persona se siente identificada y que son sensibles y atenderlos de la manera correcta.

EN: okey, perfecto.

FU: siempre se basa todo en el respeto, pero uno entiende que si hay como situaciones que se presentarian de digamos cosas de experticiones que no se podrían tratar, tomar de una manera normal.

EN: okey. ¿Cada cuanto ustedes como funcionarios son capacitados? y enfóquenoslo un poco al tema de atención al usuario y a la ciudadanía porque me imagino que reciben un sin fin de capacitaciones en otras temáticas.

FU: si, si pues por lo general me parece que como una vez al semestre, dos veces al año…

EN: okey.

FU: se realizan, si, si, principalmente eso.

EN: listo. Digamos desde tu experiencia tanto en el cargo actual y un poco también desde el cargo pasado ¿Cuáles son las principales barreras que el usuario puede experimentar a la hora de acceder a los servicios de la corporación?

FU: bueno, yo lo veo principalmente como las personas que se encuentran en el área rural, muchas veces las personas no cuentan con un servicio de internet, no cuentan con telefonía, no tienen un buen acceso a las tecnologías de la información, entonces muchas de las situaciones que se

presentan pues con el tema de afectación a recursos naturales o peticiones para el uso de los recursos naturales son de personas que se encuentran en el área rural y tienen estas limitaciones y les resulta muy complejo el desplazamiento también a la ciudad, ya sea por sus actividades, por los costos, entonces yo creo que esa es como una de las mayores limitantes, porque las personas que están en el área urbana se les facilita de cierta manera.

EN: claro.

FU: pero nuestros usuarios en gran medida también están en el área urbana y los de los proyectos sociales que también estarían interesados también están allá.

EN: bueno. ¿Y cuáles son las principales de lo que tienes presente, las principales quejas por parte de los usuarios? ¿Hacia qué área van enfocadas?

FU: acá por el municipio de Soacha y Sibaté temas de captación de agua sin permiso, temas de tala también habían quemas bueno, había también quejas por quemas, quemas de madera para producción de carbón, quejas por explotación minera sin permiso (Que esas han disminuido), pero las principales son como esas: por captación y vertimiento de agua, tala y temas de quema de madera.

EN: okey, Y digamos en términos de lo que son las PQR específicamente ¿Qué mejoras debería haber? Digamos que un poco en la indagación que nosotros hemos hecho las quejas del trámite de lo que son las PQR van enfocadas un poco a los tiempos ¿no? Como las demoras que hay en recibir respuesta ¿Qué opinión te merece como esta percepción de los usuarios? ¿Es cierto? ¿No es cierto? ¿Hay un fundamento de los tiempos? ¿Si hay como vacíos en esta área y se puede mejorar?

FU: sí, sí se podría mejorar, algo que yo he tenido presente por ejemplo es que casi que la mayoría de actuaciones las envían para las direcciones regionales, entonces si hubiera también una canalización de las preguntas, de esas PQR que se puedan responder por un, no se, por un núcleo o un grupo en la sede central, pues descongestionaria mucho a las direcciones regionales para que se puedan atender, es decir, nosotros a veces puede que nos demoremos en alguna respuesta de una petición es porque también tenemos cargados muchos permisos, revisión de permisos, revisión de informes, visitas técnicas, entonces hay peticiones que se podrían atender desde el nivel central haciendo la consulta de los sistemas y no remitiendola como tal hasta la dirección regional, se podría como de pronto centralizar eso, ya si se necesita algo más específico si remitirla a la dirección regional.

EN: okey. ¿Consideras que, digamos el cargo anterior era enfocado como a la atención directamente de estas quejas y reclamos?

FU: sí.

EN: pero en general como que el funcionario, te lo pongo así ¿Es cercano a la ciudadanía? ¿Es cercano a los usuarios? ¿Hay una interacción constante? ¿O digamos que hay ciertas barreras en esta relación?

FU: nosotros en regional tenemos un contacto mayor con los usuarios, con las empresas, con las personas naturales, jurídicas, con las alcaldías, con las diferentes entes, eso hace que podamos tener como mayor acercamiento, menos barreras con las mismas personas del área rural también lo mismo, osea nosotros en si como tal si podemos tener mayor acercamiento con ellos.

EN: ¿Pero por qué ustedes van allí a los puntos? o ¿por qué consideras que es positivo como este relacionamiento? ¿Por qué? Te lo pongo así porque digamos dentro de las mismas entrevistas también con usuarios pasa mucho que sienten que no hay un vínculo directo con la CAR, osea que ellos no se enteran de lo que pasa, de vez en cuando realizan visitas pero no sienten realmente un respaldo por parte de la CAR en sus comunidades y en su que hacer.

FU: bueno sí, eso sí es cierto que muchas veces hasta nosotros acá en las direcciones regionales no tenemos conocimiento de lo que se programa por parte de la sede central y se realiza allá, entonces si en eso si hay como una desconexión, no hay como una articulación, muchas veces nos enteramos de que se va hacer una actividad pero así, osea siendo nosotros mismos funcionarios de la CAR y de esa manera también, no se, no se si es falta de planeación u organización pero a veces se tiene solamente identificados algunos líderes y es a través de los líderes que se buscan hacer las cosas y a veces en el área rural o en otros lados quienes no están en mucho contacto con esas personas se perderán también de las actividades que se han realizado, por eso ellos pueden notar como esa no cercanía y alejamiento tal vez porque se realiza de alguna manera a través de líderes, de personas identificadas y no a traves de pronto de un proceso de mayor socialización, de pronto con grupos de personas que estén en el territorio donde ellos se puedan acercar mucho más. Lo que te comentaba también es cierto, nosotros vamos muchas veces es cuando tenemos en conocimiento alguna queja.

EN: claro.

FU: entonces ellos pueden ver que nosotros somos reactivos ante lo que está sucediendo y no preventivos ante de pronto recorridos, escucharlos a ellos, hablar con las mismas personas de que necesitarian antes de, porque puede ser un desconocimiento de ellos ante toda su tradición, muchas veces con el tema de concesiones saben que el agua era de su finca y la obtenía su papá y esa finca fue heredada entonces desconocen que es una concesión y hasta que les llega la Corporación en una manera reactiva entonces es que la CAR llega allá. En eso si veo que nosotros podríamos tener mayor, digamos buscar otros mecanismos otros espacios para poder socializar los proyectos, tener una comunicación digamos más cercana con todas las personas para que se pueda llegar y no hacerlo solamente a través de líderes, sino algo que pueda hacer que la gente se sienta más involucrada y no a través de ciertas personas, aunque yo entiendo que a veces es difícil porque más fácil comunicarse con el líder que está un poco más proactivo, dispuesto a colaborar y apoyar que las otras personas, pero en ese sentido puede que ellos sientan que por contactarse con solamente unas personas otras queden excluidas.

EN: digamos que teniendo en cuenta eso que mencionas la pregunta que sigue es: en la página uno puede ver que la CAR tiene pues varios programas en diferentes temáticas relacionadas al cuidado y la preservación del medio ambiente, y también tiene una estrategia de participación ciudadana, un poco la percepción del usuario es “no conocemos esto” , no, osea puede que exista y en la página

web hay un montón de información pero la gente quizás y sin generalizar no se conoce o pueda que sí ¿Qué estrategias un poco a aparte de esta que me mencionabas podrías pensar tu para que realmente haya conocimiento de todo lo que adelanta la CAR en términos de sus programas y las estrategías de participación ciudadana?

FU: pues podría ser como en ocasiones hacen ferias de servicio, osea hacer como visitas directamente al área rural, lo que te comentaba ahorita muchas veces las personas no tienen el acceso o muchas veces no dedican el tiempo a revisar cada uno de los detalles de los enlaces que tiene la Corporación por ejemplo ponerse a revisar propiamente la estrategía de participación ciudadana no lo harían…

EN: claro.

FU: pero si tienen unos grupos de personas, de pronto satélites que están muchas veces con los que ellos puedan tener contacto, con los que se puedan acercar y que no solamente vayan una vez al año, dos veces al año, sino que puedan estarse acercando de una manera más frecuente, podrían en esos espacios socializarse muchos de estos instrumentos que se tienen.

EN: okey. Bueno digamos que como la última pregunta ¿Desde tu rol como funcionario de la CAR y desde el cargo que desempeñas y desempeñaste qué estrategías, yo se que ya hemos venido hablando sobre las estrategias, si no hay más aparte de estas que me mencionas o si, si hay más, pero estrategías y acciones de mejora de los procesos que puedan mejorar el servicio en vías, recuerda centralmente el objetivo es fortalecer la relación entre la CAR y la ciudadanía, entonces como estrategías puntuales ya creo que has mencionado dos, no se si alguno otra que tengas como presente o que se te pueda ocurrir?

FU: sí pues a mi se me ocurre por ejemplo procesos de legalización en temas de un ejemplo concesiones, como ahorita el Plan Nacional de Desarrollo tiene un tema que faltaria un poco reglamentar y es que no se requiere concesión para personas que hacen uso del agua doméstica con un uso menor a cero coma un litro (0,1 L) y también las que están, las asociaciones de comunidades que están organizadas, entonces la CAR podría implementar una estrategía en la que se haga una legalización o un reconocimiento, una formalización o un registro de esas personas que hacen uso del recurso hídrico para lo que te comento no llegar de manera reactiva a que: usted está haciendo uso y te castigamos, sino como más bien como comenzar a organizar el uso del recurso hídrico, no esperando a que las personas vengan porque muchas veces las personas encargadas de las juntas de acueducto son personas ya mayores, a veces de la tercera edad y no tienen de pronto todo el conocimiento, pero entonces si acompañarlos en muchos procesos de legalización, del conocimiento, de pronto cuando hay personas que desean hacer uso domestico poder acercarse un poco más allá, por ejemplo el aprovechamiento domestico no necesitan tantos documentos, tantas espaficicaciones técncias, pero son muchas veces el permiso que requieren ellos para poder tomar la madera y hacer mejoramientos en sus viviendas, en las cercas, entonces poderlos acompañar, saber cuando y poder hacer esto de una manera digamos como más, de mayor acompañamiento allá, en el territorio y hacerles el seguimiento también a las medidas de compensación. Yo creo que es un poco más de estar también en el territorio y trabajar con ellos, mirar que es lo que más necesitan y enfocarse en esos grupos satélites que esten atendiendo ya la zona rural como tal y no esperar a que nos llegue

como tal el requerimiento la necesidad, sino desde ya porque muchas veces son actividades que ya son muy recurrentes, el tema de poder por ejemplo tener la concesión, poder tener el aprovechamiento, poder hacer la movilización de la madera, poder reforestar ciertos puntos, yo creo que si, seria eso como una estrategia más de estar en campo, hacer como un manejo técnico con las personas en campo, que solamente, netamente trabajo de oficina.
NE: okey, perfecto si. Y ya para terminar en cuanto a los funcionarios como tal digamos ya sea a nivel propio, a nivel de lo que has visto en tus compañeros ¿qué vacíos en la atención hay? No se si me hago entender, que tu puedas decir no es que de pronto aquí como hay tanta carga laboral la gente de pronto maneja un trato no adecuado, no se, como ¿qué tipo de vacíos como tal en lo que son los funcionarios, servidores has podido identificar o por el contrario que aspectos positivos?

FU: mira por ejemplo nosotros acá en Soacha, lo que es Soacha no tenemos ahorita las personas del servicio y atención al ciudadano, un cargo está vacío y el otro pues si el abogado ha acompañado bastante, el esta pendiente porque él está en teletrabajo, es más que todo como la parte técnica porque no tenemos ese cargo ya hace más de un año y dos meses que es lo que yo llevo acá en este puesto, entonces con la CAR lo que te comento de estar revisando las peticiones, los instrumentos permisivos los expedientes sancionatorios, las reuniones que se programan también desde las diferentes dependencias de la Corporación hacen que de pronto uno trate de atender al usuario lo más rápido posible y eso no es la forma que el usuario esperaría porque el usuario claramente espera que se le dedique un mayor tiempo, de pronto que la persona esté más disponible para atender cada uno de sus inquietudes y las que puedan salir, entonces eso es un poco la carga laboral la falta de personal que esté fijo en el horario de atención al ciudadano o también contar con la línea telefónica en la cual una persona la pueda atender porque no es necesario que la persona venga como tal acá a la regional sino que a través de la linea telefonica un grupo de personas, una persona pueda brindar esa atención a la persona y este disponible.

EN: okey. Bueno, no eso es como tal la entrevista no se si adicional a eso ¿Alguna cosa que quede por fuera, que no se haya preguntado y que te parezca relevante mencionar en términos de lo que es el objetivo de este estudio?

FU: de este estudio. No, no Juanita, no bien, no se me ocurre en este momento.

EN: listo. Perfecto, pues no nada era solamente eso, muchas gracias por la participación, por estar como dispuesto y disponible, porque se que igual es tiempo de trabajo y ya, cualquier cosa nosotros te molestariamos, esperaría que no.

FU: no tranquila.

EN: pero muchas gracias, muchas gracias por el tiempo y pues por cada una de tus respuestas muy valiosa la opinión.

FU: listo Juanita, no cualquier cosa ahí si necesitas ahí tienes mi contacto yo quedo atento.

EN: claro que sí, muchas gracias Juan entonces que tengas feliz tarde.

FU: listo, igualmente, muchas gracias.
EN: vale.

FU: chao.

Jeisson Forero Ladino (Funcionario)

Funcionario: FU
Entrevistador: EN

EN: y voy apagar mi cámara solo porque hace que la grabación quede menos pesada, es solo por eso.

FU: vale.

EN: listo. Me recuerdas por favor tu nombre completo ¿Me escuchas?

FU: se está entrecortando, no, no se escucha nada.

EN: ya ¿Ahí me escuchas mejor?

FU: si ahí ya, ya te escuche bien.

EN: listo, me recuerdas tu nombre completo.

FU: Jeisson Forero Ladino.

EN: listo ¿Cuántos años tienes?

FU: veintisiete (27).

EN: listo ¿Cuál es tu profesión y cargo actual?

FU: mi profesión es ingeniero ambiental y mi cargo actual, soy contratista en el laboratorio de la CAR.

EN: ¿Cuánto tiempo llevas ocupando ese cargo?

FU: tres años más o menos.

EN: okey ¿Antes de ese cargo ya estabas en la CAR?

FU: no.

EN: okey. Listo, ingresaste directamente a ese cargo. Listo, describeme por favor ¿Cuál es tu función dentro de la CAR y qué acciones desempeñas dentro de tu área?

FU: no, no te escuche la pregunta que me haces

EN: esperate yo me cambio porque al parecer hay mucho, ya aquí debería estar mejor. ¿Cuál es tu función dentro de la CAR y qué acciones desempeñas dentro de esta área?

FU: bueno, mi función, yo soy el punto SAO, soy la persona de atención y servicio al ciudadano; bueno mi principal función es crear todas las solicitudes que ingresan a la dirección del laboratorio, sea una cotización, sea una queja, sea una solicitud de información, sea una solicitud de documentos, cualquier tipo de solicitud que requiera y pues que sea directamente del laboratorio es lo que yo creo, lo que yo recibo en el puesto donde estoy.

EN: okey. La siguiente que igual creo que se responde con lo que me decias es ¿De qué manera y en qué espacios te relacionas directamente con los usuarios de la CAR? y ¿esta relación se da de manera virtual o presencial?

FU: bueno nosotros tenemos varios canales si, ya sea de manera presencial, vía telefónica, a través del correo electrónico o a través de la página de la CAR.

EN: y digamos que de estos canales de atención donde también creería que está el aplicativo, la aplicación según tu percepción y experiencia ¿Cuál es el más asequible y útil? y ¿Cuál es el que los usuarios utilizan más?

FU: pues digamos desde la experiencia que llevo acá lo que más se ha visto que utilicen es a través de correo electrónico y a través de la página de la CAR.

EN: ¿Más que el presencial?

FU: en este punto más que el presencial sí.

EN: okey. ¿Cuáles consideras que deberían ser los principales valores de los funcionarios y servidores de la CAR?

FU: bueno, pues digamos nosotros como funcionarios, como contratistas pues uno de los principales valores es como ser muy atentos y ser pues digamos cordiales con las personas que pues que uno recibe, sí y pues tratar de pues de brindar lo mejor ya que pues es una de las entidades más importantes que pues que tiene digamos el país a nivel Colombia o de las operaciones más importantes, entonces pues lo menos es brindar pues la mejor cara y pues ser amable y muy bien con las personas que pues solicitan algún servicio con nosotros.

EN: perfecto. ¿Tienes conocimiento sobre el documento que existe del protocolo de atención y servicio al ciudadano?

FU: si, claro que sí.
EN: ¿Lo conociste por interés propio o digamos porque la Corporación los capacito o les envió algún documento o cómo funcionó?

FU: bueno lo conocí porque si la Corporación nos capacito y pues así, así fue.

EN: ¿Y qué opiniones tienes frente a este documento? ¿Consideras que es acorde a lo que ustedes desempeñan? ¿Es un buen documento?

FU: no pues el documento es digamos es bueno porque digamos en el puesto que tengo digamos que es de servicio y atención al ciudadano es muy importante digamos tener conocimiento de ese documento ya que digamos nos sirve digamos la manera de cómo debemos contestar una llamada, cómo debemos referirnos hacia una persona que venga pues directamente aquí a la CAR hacer alguna solicitud, pue si me parece importante que pues se tenga conocimiento de este documento.

EN: super. Y digamos que mencionabas que eso fue gracias a una capacitación, en cuanto a las capacitaciones ¿Cada cuánto reciben ustedes capacitaciones por parte de la CAR en relación a lo que es la atención al usuario?

FU: bueno, pues normalmente yo creo que se está haciendo no se como cada seis meses, creería yo…

EN: okey

FU: que he recibido pues capacitaciones digamos respeto al punto SAO, en esa parte.

EN: vale. Digamos dentro de esta atención y servicio al ciudadano ¿Qué conoces sobre el enfoque diferencial? ¿Consideras que el enfoque diferencial está realmente presente en los protocolos de atención y pues en la atención que se le da a los usuarios desde la CAR?

FU: qué pena me puedes repetir, es que hubo mucho ruido acá y no te alcance a escuchar bien.

EN: tranquilo ¿Que si conoces sobre el enfoque diferencial? y si la respuesta es afirmativa ¿Si consideras que este enfoque está presente en los protocolos de atención a los usuarios?

FU: ¿Enfoque diferencial? no.

EN: sí.

FU: no.

EN: okey. Si quieres igual te cuento un poco, el enfoque diferencial es un poco por ejemplo cuando uno va atender a personas con una discapacidad o a personas con, pertenecientes a un etnia o una comunidad específica, a la comunidad LGBTI, digamos como este trato especial que se les debe dar a estas personas, un poco el trato diferenciado, este es un poco el enfoque diferencial que hace que un organismo, en este caso la CAR sea o no incluyente, digamos que teniendo en cuenta esto ¿Consideras que la atención de la CAR es incluyente? ¿Tiene en cuenta estos aspectos o es irrelevante?

FU: no, claro que sí, digamos en esa parte también se ha tenido en cuenta, incluso tuvo una capacitación de braile para atender a personas con ese tipo de discapacidad, entonces creo que ellos si se enfocan mucho también en esa parte, incluso acá creo que al frente también hay como cositas del tema braile pues para indicar digamos que punto es este.

EN: okey ¿Y digamos que esto se da un poco más en los puntos de atención presenciales o uno podría decir que también se hacen evidentes en vía telefónica o pues digamos página web?

FU: bueno pues creería yo que sería como más presencial, como tal.

EN: listo. Bueno digamos que en términos de lo que tú percibes ¿Qué acciones puedes sugerir dentro de tu experiencia para poder mejorar los índices de percepción al ciudadano respecto de la CAR? Es decir, si los índices fueran muy bajos ¿qué acciones se pueden sugerir para mejorar esto?

FU: si fueran más bajas que el SIEMENS, pues no se digamos respecto a los otros puntos no se digamos como tal como sea la atención ¿Me entiendes? Porque digamos muchas veces digamos falta de información, por parte de los otros puntos envían informaciones hacia otras direcciones, no se, digamos llamaron a la central y contestaron que necesitaba no se, una tala para un árbol en el municipio de Mosquera y ellos lo que hicieron fue trasladar la llamada a la dirección de laboratorio ¿Si? Entonces pues cuando la dirección de laboratorio es netamente pues para análisis, toma de muestras y no para digamos ese tipo pues de cosas digamos como una tala de árbol, solo que digamos ellos lo asocian digamos a que como es en Mosquera pues le corresponde a la dirección que queda en Mosquera, digamos como en esa parte si de pronto se tiene que enfatizar un poquito.

EN: ¿Es decir uno podría decir que no hay como intercomunicación entre las diferentes áreas y sería un factor a fortalecer?

FU: sí, exactamente. Digamos osea por eso te digo digamos seria como en las diferentes puntos digamos de atención y servicio al ciudadano que tiene la CAR de pronto no se hacer como más capacitaciones en esa aparte respecto a tipo de, no se de solicitudes que lleguen como por ejemplo esa, porque digamos en este caso en mi punto pues digamos no se, entre puntos yo ya la tengo clara de qué funciones son las que realizamos en una dirección de laboratorio ¿Si? Y lo que te digo así como ese tipo de llamadas me han llegado muchas llamadas de diferentes regionales de la CAR.

EN: okey. Digamos desde tu experiencia, ahí ya me mencionabas como una de las barreras podría decirse, pero ¿Cuáles consideras que pueden ser esas principales barreras para los usuarios a la hora de acceder a los servicios de la CAR? No se, evidencian como personas naturales, jurídicas, rurales, urbanas ¿Cuáles son esas barreras?

FU: ¿Barreras para? No te entendí.

EN: ¿Cuáles son las principales a la hora de acceder a los servicios de la CAR? Entonces si te doy un ejemplo, por ejemplo uno de los funcionarios me decía en las zonas rurales un campesino pues no

puede acceder a los servicios porque no hemos trascendido a ese nivel de poder tener en cuenta esas especificidades, entonces la vía telefónica es complicada, la vía presencial pues les queda muy lejos, la página web es inasequible, ósea este tipo de acciones ¿Que otras barreras podrían haber para los servicios de la CAR?

FU: bueno para acceder digamos ya de las que nombraste yo creo que una también de las principales es falta de conocimiento, digamos de que la CAR pueda brindar esa información y puedan acudir no se alcaldías u otro tipo de entidades que digamos de pronto no están como en ese ambiente y no dan la información completa, digamos yo creería que es más por falta de información también de que digamos la entidad de la CAR también nos pueda colaborar en esa parte, además de lo de las llamadas, el acceso, por lo menos el acceso acá es un poco complicado por lo que digamos esta dirección queda en un parque industrial, entonces para que ingresas acá al laboratorio tienes que por lo menos no se con un día de anterioridad enviar un correo con tus datos para que en la primera portería del parque te den el ingreso o hacer una llamada, es tedioso en esa parte.

EN: ahí voy hacer un paréntesis ¿Tú en qué zona estás ubicado? Es que se me olvido preguntar eso al inicio.

FU: estamos en Mosquera.

EN: listo. Y digamos teniendo en cuenta eso que mencionas, es algo que ha surgido dentro de las entrevistas a los usuarios y es un poco el desconocimiento que hay, desde tu rol y tu experiencia ¿Qué estrategías de divulgación deberían promoverse desde la CAR? Porque la CAR tiene un montón de programas, de estrategías de participación ciudadana pero la comunidad realmente y los que deberían acceder a esto no tienen realmente esa información y es una falencia ¿Cómo poder llegar a esa como a esa ciudadanía y dar a conocer las acciones de la CAR?

EN: bueno pues digamos no se normalmente la CAR estaba haciendo como puntos de atención en diferentes municipios de la CAR, digamos seria bueno que se expandieran un poco más, digamos más hacia los municipios más rurales o más retirados digamos donde se engedren esos grupos nuevamente para brindar información, ver que más hace la CAR, que más servicios pueden tomar, como pueden acceder, las líneas de comunicación, todo ese tipo de cositas y también pues dar charlas con respecto a la parte de digamos la cultura ambiental y no se, como pueden acceder digamos pues más fácilmente sin necesidad de que no se, vengan presencialmente hasta cualquier punto pues de la CAR más cercana.

EN: okey. Digamos pues entendí que trabajabas muy de la mano con lo que son las PQR, como que recibes y recepcionas esto en gran medida ¿Cuáles son las principales quejas y reclamos por parte de los usuarios?

FU: bueno, pues normalmente llegan pues son varias pueden ser por falta de digamos de los resultados, que no llegaron a tiempo o porque de pronto digamos del resultado que se envió y hizo falta que midieran no sé dos parámetros, que otra así te digo que son las que más han llegado, normalmente es por resultados, lo que más llega.

EN: y digamos en términos de la atención de las PQR en específico ¿Qué mejoras se podrían proponer? Un poco un ejemplo, no se los usuarios se quejan por los tiempos de respuesta, desde tu experiencia ¿Cuál puede ser una mejora en la atención de esto específico?

FU: me puede repetir, dentro de la dirección ¿Sí?

EN: sí, digamos que en respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios que mejoras pueden generar desde el área y demás.

FU: bueno pues digamos nosotros tenemos unos tiempos de respuesta, tenemos un semáforo lo tenemos para darle respuesta a ese tipo de trámites, creería yo que digamos no se depronto que hubiera una persona encargada de estar como pendiente en esa parte, pues incluso ya la hay pero pues no se si también enfatice en esa parte de dar la respuesta digamos cuando llega una PQR, si, digamos seria como más viable, estar más pendiente de pronto de ese tipo de solicitudes pues para evitar de que no llegue a color rojo, y pues llegue ya en términos que sean fuera de tiempo para responder.
EN: okey ¿Digamos consideras tú que los funcionarios por lo menos allí en la sede donde tu estas son cercanos a la ciudadanía? ¿Hay una intercomunicación constante o por el contrario es más bien lejana la relación con los usuarios y la ciudadanía?

FU: no, yo creo que es cercana. Es cercana porque digamos los digamos como es un laboratorio brinda servicios entonces tenemos que estar en constante comunicación con clientes y pues con los ciudadanos, si, si es muy cercana esa parte.

EN: listo. En términos de ustedes como funcionarios y/o servidores ¿Consideras que hay algo que la CAR pueda mejorar para ustedes? Por ejemplo un funcionario mencionaba “la carga es muy alta” y un poco eso impide que el servicio se brinde con la calidad esperada, si de pronto hubieran más personas encargadas de x o y proceso haría que hubiera como más calidad en el servicio, no se la conectividad, los espacios, las capacitaciones ustedes como funcionarios ¿Qué mejoras proponen dentro de ustedes mismos como funcionarios y servidores?

FU: bueno, en mejoras yo creo que una de las mejoras sería digamos tener como más personal porque digamos gran parte de personas se les acaba el contrato antes de tiempo, digamos para estas fechas si pues a veces queda como un hueco ahí ¿Sí?

EN: cuando son contratistas ¿Sí?

FU: cuando son contratistas, exactamente. No sé, también digamos en la parte de capacitaciones creo que pues en esta dirección se hacen bastante capacitaciones, pero también sería bueno, no se hacer pues más diría yo, unas almenos.

EN: okey. Bueno y ya digamos para cerrar ya me has mencionado algunas de esas estrategías ¿Consideras importante mencionar alguna otra estrategia o acción de mejora de los procesos como tal que puedan mejorar el servicio a la ciudadanía?

FU: ¿otra estrategía de mejora? Bueno pues digamos no sé, digamos otra de las estrategias que de pronto se podría aplicar en esta parte seria como digamos después de que se brinde un servicio no sé, comunicarse con el cliente para saber digamos ¿Cómo le pareció la experiencia? en esa parte, pues ver digamos no sé ¿Cómo qué tipo de calificación le daría a ese laboratorio?

EN: okey. Como acciones de seguimiento.

FU: si.

EN: digamos ahí me haces pensar una cosa ¿Cuándo hay una queja o petición, reclamo ustedes hacen esos procesos de seguimiento a la queja o simplemente dan una respuesta y se da por finalizado el proceso?

FU: no, digamos, osea internamente se le hace un seguimiento a la queja y también digamos acá hay una persona designada digamos cuando ya la queja se digamos se le da respuesta, al cliente también hacerle ese seguimiento si si la persona quedó contenta o digamos o la respuesta que se dio respecto a la queja que puso.

EN: okey. Esto si se da.

FU: osea claro, osea el seguimiento a la queja se supone que se hace internamente, se le hace el seguimiento pues para saber en que fue el problema, si "Que ayer fue exactamente donde se generó la queja" y ya cuando se le da respuesta pues también se le hace seguimiento con el cliente que interpuso la queja.

EN: listo. Digamos que esas eran las preguntas del formulario no sé si consideres relevante algún otro tema, algún otro comentario teniendo en cuenta que esto lo que busca es fortalecer la relación de la ciudadanía con la CAR y mejorar la percepción que tienen los usuarios frente al servicio ¿No sé si frente a eso haya algo más que quieras mencionas o que te parezca importante?

FU: pues no sé de pronto es como un comentario digamos este espacio que digamos estoy contigo pues me parece muy chevere, tengo que realmente en eso porque digamos eso también me ayuda tanto como para como para ti o para nosotros como contratistas debemos saber que tipo de digamos saber no se que tipo falencias hay que mejorar o como más se puede actuar digamos como un mejor aporte hacia la comunidad o hacia los clientes por decirlo así.

EN: también sería importante que lo que se resulte de este estudio se pueda socializar con los funcionarios para que tengan conocimiento de esas mejoras que está esperando la ciudadanía.

FU: sí, claro.

EN: listo. Bueno Jeisson eso era todo por hoy, de verdad muchas gracias por tu tiempo.

Entrevista a Diego Armando Sosa Ramírez (Funcionario)

Funcionario: F
Entrevistador: EN

EN: Nombre

F: Diego Armando Sosa Ramirez

EN: Edad

F: 29 años

EN: Profesión y cargo actual

F: Yo soy administrador de empresas, sin embargo me encuentro vinculado a la corporación como técnico administrativo grado 16.

EN: ¿Cuánto tiempo llevas ocupando ese cargo?

F: Llevo exactamente un año y un mes.

EN: ¿Antes de ocupar este cargo ocupabas otro en la CAR?

F: Yo tuve 2 cargos diferentes acá en la corporación, entre como secretario ejecutivo grado veintidós (eso es de nivel asistencial) posteriormente fui técnico administrativo grado 13, después técnico administrativo grado 15 y ahora grado 16. En total acumulado llevó 5 años y un mes en la CAR.

EN: ¿Me podrías describir cual es la función actual que tienes en la CAR?

F: Yo me encuentro vinculado a la dirección de control disciplinario interno y mi labor principal es incorporar las pruebas dentro de los expedientes disciplinarios que se adelantan. Adicional a esto también ofrezco apoyo en el tema de indicadores y enlaces con otras dependencias.

EN: Dentro de esto ¿cuál es el vínculo que establece con los usuarios?

F: Con el usuario externo no tengo contacto directo salvo que el usuario externo venga a notificarse de algún tema de la dependencia.

EN: ¿Tienes conocimiento de cuales son todos los canales de atención de la CAR?

F: Conozco que la CAR dispone de ventanillas de atención en las 14 direcciones regionales, en la sede central, en la dirección de laboratorio ambiental. También está el medio (que ahorita es más usado) que es el correo sau@car.gov.co, también reclamos a través del enlace pqr dispuesto en la

página web, adicional a esto la CAR cuenta con una aplicación que se llama apliCAR desde la cual también se pueden realizar trámites (no todos pero tengo entendido que la mayoría de ellos), actualmente la CAR también atiende todas las solicitudes que recibe a través de todas las redes sociales oficiales, como lo son facebook, Twitter y creo que youtube.

EN: Según tú el canal más usado y más accesible y útil es el correo electrónico ¿verdad?

F: Sí, correcto. A raíz de la pandemia y de todo el tiempo que se estuvo encerrado el canal de correo electrónico pasó a ser el más usado por la corporación.

EN: ¿Cuáles consideras que deben ser los principales valores de los funcionarios de la CAR?

F: Al ser empleados públicos la diligencia, la justicia y la honestidad, es un poco como la tendencia actual que tiene la relación entre el Estado y la ciudadanía.

EN: ¿Tienes conocimiento sobre cuál es el documento del protocolo de atención de servicio al ciudadano?

F: Este documento es una iniciativa de la dirección de cultura ambiental y es un documento compuesto por varios apartes que se debe imprimir y debe estar disponible para el acceso en todos los puntos de atención de la CAR, allí pues hay como unos lineamientos del trato justo y de la atención inicial pero no conozco muy a fondo ese documento.

EN: Ese documento debería estar dispuesto en todos los espacios, realmente ¿si sucede así?

F: Sí, generalmente nos hacen un seguimiento de parte de cultura ambiental en el que nos piden que por favor demos soportes y evidencias de que realmente todos los puntos de atención tienen este documento para el acceso.

EN: ¿Esto pasa en todas las sedes también?

F: Sí, he tenido la oportunidad de conocer varias sedes de direcciones regionales, incluso acá en la sede central y siempre he visto en el punto de atención al ciudadano ese decálogo, esa carta de trato digno y protocolo.

EN: Tú estás en la sede central y esa sede está en Bogotá.

F: Correcto esta sede está en la ciudad de Bogotá.

EN: ¿Qué acciones sugieres para mejorar los índices de percepción del ciudadano respecto a la CAR?

F: Bueno esto va un poco más allá del tema de atención al ciudadano, pero la mayoría de quejas de los usuarios están encaminadas a los tiempos de respuesta de los trámites que adelantan con la CAR,

la mayoría de veces los no son adecuados para el requerimiento sobre todo del usuario que muchas veces es de la zona rural y requieren estas concesiones o trámites ambientales de manera urgente.

EN: Creerías que va enfocado a los tiempos de respuesta.

F: Los tiempos de respuesta porque es un descontento que hay entre los usuarios.

EN: ¿Conoces sobre el enfoque diferencial?

F: No realmente.

EN: (Explicación) ¿considera que el enfoque diferencial está presente en los protocolos de atención a los usuarios y está presente en las interacciones diarias de la CAR con los usuarios?

F: En mi experiencia si se han hecho una serie de sensibilizaciones en el tema, no sabía que ese era el nombre y la razón es porque la CAR tiene presencia en zonas rurales, la jurisdicción comprende muchos municipios de Cundinamarca y de Boyacá y pues hay que estar enfocados, saber hacia quien nos estamos dirigiendo cuando atendemos un usuario, muchas de estas personas son víctimas desplazadas de la violencia, víctimas de la violencia, muchos presentan otros problemas sociales frente a los cuáles pues la CAR tiene que entender un poco su situación antes de empezar el protocolo de atención.

EN: ¿Considera que este enfoque diferencial en tú cargo es importante, es relevante?

F: Esto cobra más relevancia en las direcciones regionales que es donde tiene la CAR su misionalidad, acá en la sede central estamos prestos para brindar un apoyo, somos de soporte, entonces al tener poco contacto con los usuario externos pues comprendo que es importante pero digamos que no tiene la misma relevancia en la sede central como lo tiene en las direcciones regionales.

EN: ¿Dentro de la sede central cada cuánto reciben capacitaciones relacionadas a esa atención a sus usuarios?

F: Esas capacitaciones tienen diversas fases, hay unas lideradas por la oficina de talento humano, que se encuentra dentro del plan institucional de capacitación y están siempre dirigidas a quienes tienen contacto directo con la ciudadanía pero constantemente la dirección de cultura ambiental y de servicios al ciudadano realiza: sensibilizaciones, charlas, talleres. Con invitados ya sea de función pública o universidades para potenciar ese tema, eso se encuentra dentro de las funciones de esa oficina que maneja todo el tema de atención ciudadano y pues ellos tratan constantemente de ofrecer ese tipo de espacios para la totalidad de la corporación.

EN: ¿Consideras que estos espacios son útiles y suficientes?

F: Son útiles, son importantes porque el tema a veces va más allá de la atención al usuario externo, también uno puede aprender un poco del manejo de usuarios internos, aprender un poco a

comunicarse mejor y pues todo esto son habilidades que nos favorecen independientemente del cargo que estamos ocupando.

EN: ¿Qué estrategias de divulgación podría usar la CAR para que los programas de participación ciudadana sean más conocidos?

F: Ese tema es un poco complejo porque hay incluso personas que se acercan a la CAR a preguntar ¿qué programas existen? ¿Qué planes hay? Diversos tipos de población y esta información se encuentra muy clara en la página, pero a veces yo pienso que en redes sociales no se habla mucho del tema y esta sería pues una buena estrategia para que también la gente se entere de las iniciativas que tiene la CAR.

EN: ¿Cuáles consideras que son las principales barreras que tienen los usuarios a la hora de acceder a los servicios de la CAR?

F: La primera es el tema de la información, la información muchas veces no llega hasta quien realmente necesita hacer parte de estos programas estamos hablando se población vulnerable que vive alejada geográficamente por lo menos de la dirección regional, no tienen acceso a internet y no tienen ningún otro medio para enterarse de las iniciativas que tiene la corporación.

EN: ¿Alguna otra?

F: Hay algunas iniciativas de la corporación en la que la cantidad de documentos que se piden desmotivan mucho a las personas como que lo relacionan mucho con el tema político o con la burocracia entonces todos los requisitos que tienen en cuanto a documentación u otros se convierten en una barrera.

EN: ¿Considera que desde la CAR deberían reducir esas exigencias en cuanto a la documentación? O ¿ser más explícitos frente a lo necesario para cada trámite?

F: Siempre he pensado eso que los trámites deben ser más sencillos y esto contribuye a la cultura de la legalidad porque independientemente del trámite que se vaya a adelantar se solicita muchas veces información técnica entonces la persona no tiene ni idea, entonces se acercan a veces a los puntos de atención totalmente desorientados, totalmente perdidos y pues esto es un poco molesto y no debería ser así, los trámites deberían ser más sencillos para que más gente pueda acceder a ellos.

EN: ¿Considera que los funcionarios tienen realmente conocimiento de como dar estas respuestas y esta guía?

F: Generalmente se trata de hacer que los grupo estén bien soportados, es decir la persona de atención al ciudadano generalmente está orientado por un ingeniero ambiental y por un abogado que pues va a brindar su apoyo, va a ayudar en la capacitación y pues siempre va a estar ahí para brindar información si se le requiere, entonces en lo que he evidenciado si se tiene la información por parte de los funcionarios que atienden al ciudadano.

EN: ¿Considera que no hay intercomunicación entre las áreas?

F: Por supuesto, nosotros en la sede central contamos con una oficina que se llama SAC (Servicio de atención al ciudadano) ellos nos brindan su apoyo para resolver esas disputas, sin embargo pues eso quiere decir que efectivamente existen es decir, un trámite que una oficina considera que le corresponde a otra, que es competencia de otra entonces este grupo está ahí para dar un poco de luz frente a quien va a atender determinado trámite pero muchas veces cuando la persona está acá, cuando la interacción es inmediata si es un poco incómodo para el usuario que lo manden de una oficina a la otra buscando quien puede atender el requerimiento que tiene, mientras cumple su función esta oficina de atención al ciudadano.

EN: ¿Qué vacíos hay para ustedes como funcionarios?

F: Frente al tema de capacitación, la capacitación es constante, en el tema de personal pues esto ya, sí es un problema pero no en todas las oficinas. Yo pienso que más que personal suficiente es que en los últimos años hay mucha rotación de personal, entonces hay una persona que no se ha afianzado en un puesto y ya se va para otro y la curva de aprendizaje vuelve a empezar.

EN: ¿Cuáles son los principales motivos por los cuales los usuarios se quejan?

F: Generalmente esto siempre gira alrededor de la parte misional, que es la de otorgar permisos, concesiones y la parte sancionatoria muchas veces las personas o no están de acuerdo o la labor de la CAR no es suficiente frente a este tema, es decir mucha gente se queja por algún tema ambiental, considera que la acción de la CAR no es suficiente para la expectativa que ellos tienen o muchas veces solicitan, requieren un permiso, alguna especie de concesión y el tiempo de respuesta es tan alto que terminan desistiendo o optando por hacer la misma labor de manera ilegal y esto también ocasiona otro tipo de controversias y problemas que es con el tema de los cobros que hace la CAR, que también la gente puede sentirse inconforme con un cobro por un servicio que no fue lo suficientemente efectivo para ellos.

EN: ¿Hay algún otro vacío en esa atención a las quejas de los usuarios?

F: Pienso que principalmente gira en torno al tiempo por el tema porque en el tema del trato o de la atención nunca he evidenciado un problema en las áreas que he trabajado, incluso trabajé en un área de servicio al ciudadano y no tuve ningún inconveniente ni escuche ningún inconveniente de las personas de esa regional.

EN: ¿Cómo lograr vencer esa brecha de la CAR en la ruralidad?

F: Es que en las direcciones regionales hay 2 componentes, la parte ambiental de la corporación funciona o cuando le solicitan un permiso o cuando les dan una queja, el usuario por decirlo de alguna manera invoca la presencia de la CAR para atender determinada problemática pero falta un poco más de iniciativa de parte de la misma corporación, es decir que realice procesos por iniciativa propia, que

los inicie de oficio, que haga diferentes proyectos enfocados en atender a la ciudadanía sin necesidad de que sea la ciudadanía quienes se acerquen a la corporación para solicitar esos trámites, es decir crear estas estrategias desde las direcciones regionales para acompañar a los usuarios en diferentes espacio geográficos.

EN: ¿Qué estrategia dentro de los procesos propones para mejorar el servicio y fortalecer la relación entre la CAR y la ciudadanía?

F: No se me ocurre nada adicional, trabajar en el tema de la reducción del tiempo y la presencia en los diferentes territorios pero no se me ocurre otra iniciativa.

Entrevista a Nathalia Flores Pachon (Funcionario)

Funcionario: F
Entrevistador: EN

EN: Nombre

F: Nathalia Florez Pachon

EN: Profesión

F: Hice un técnico de gestión ambiental, estoy estudiando lenguas modernas y en la CAR estoy aplicando como técnico administrativo.

EN: ¿Ese es el cargo?

F: Sí señor

EN: ¿Cuánto tiempo dura esa profesión como técnico de gestión ambiental?

F: Año y medio

EN: ¿Cuánto tiempo lleva en ese cargo?

F: Año y nueve meses.

EN: Y en la CAR ¿Cuánto tiempo lleva?

F: El mismo tiempo.

EN: Descripción del puesto de trabajo.

F: Atención al usuario, esta guiar a los usuarios sobre los trámites ambientales que ellos desean realizar, los procesos de carácter sancionatorio que una persona tenga, informarles cómo está el estado del trámite, que sigue en su estado, porque pues cada expediente o trámite sancionatorio, tanto los sancionatorios como los ambientales tienen etapas, entonces es guiar a los usuarios en cuanto a esto, en parte de atención a usuario externo. La atención al usuario interno en algunos casos es radicación. Cuando los usuarios radican tanto internos como externos me toca distribuir los radicados, o sea entregarlos a las personas correspondientes, a las personas que se les haya asignado el trámite. Estar pendiente de los insumos de impresión, papel, tóner, toda esta parte, a veces apoyar con correspondencia externa.

EN: ¿Cuál es el usuario externo y el usuario interno?

F: Lo que pasa es que cuando nosotros radicamos no solo radicamos lo del usuario externo que es lo del ciudadano en general, sino también lo que radica el abogado, el técnico o el ingeniero que necesita que necesita enviar algo, que x documento quede dentro del expediente o que se envié también por valija, o sea correspondencia a otra dirección regional.

EN: Usted es una persona intermediaria entre lo que llega de afuera hacia adentro y lo que sale de la institución.

F: Esas son las funciones del punto, entonces somos 3 esa distribución la realizamos entre las 3. Yo realizó lo que es la distribución de los radicados, de los documentos, a nivel interno todo lo que va para valija. Hay otra compañera que es nueva y está tomando correspondencia, que es enviar todos los oficios o todas las citaciones, toda esta parte a ciudadanos o a otras direcciones regionales. Y hay otra compañera, que todas tenemos un poco de todo, que son encuestas de percepción de ciudadanía.

EN: En lo que lleva en el cargo ¿han habido nuevas funciones que usted deba hacer?

F: No, pues ha sido poco a poco porque realmente iniciando la regional en la que yo estoy es una, por no decir que es la que más carga laboral tiene. Entonces mientras uno va aprendiendo y cómo por no asustarlo a uno digo yo, pues le van poniendo a uno de a poquitos, claro está que cuando uno va cogiendo experiencia no es lo mismo 2 meses que uno está iniciando a año y media que ya uno tiene, que ya sabe digamos que "necesito tal información", uno ya sabe por dónde buscar en los sistemas, ya uno se mueve mejor, pero sí claro con más tiempo hay cosas que por la misma experiencia ya le van dejando.

EN: ¿Ha habido alguna actividad nueva que usted no sabía y debía desarrollar?

F: No, actualmente no. Creo que nosotras ya sabemos muy bien qué es lo que cada una tiene que hacer, no nos han añadido más responsabilidades hasta el momento porque pues lo que pasa es que también tenemos apoyo de contratistas, entonces por ejemplo ya ahorita terminan contrato y sabemos que hay responsabilidades que nos van a quedar a nosotras otra vez.

EN: ¿Usted está en la oficina principal en Bogotá?

F: No señor, estoy en la dirección regional Sabana centro.

EN: Igual es bastante congestionada, bastante movida.

F: Mucho, la verdad.

EN: ¿De qué manera se relaciona usted con los usuarios externos de la CAR?

F: Generalmente es presencial, nosotros somos servicio de atención al ciudadano, entonces nosotros somos quienes les prestamos la atención, damos la cara. Se atiende de manera presencial, se atiende

telefónicamente, antes lo hacíamos también por WhatsApp pero ahorita ya no se está realizando por ese medio.

EN: ¿Por qué ya no?

F: Lo que pasa es que el WhatsApp generalmente era para prestarle el servicio digamos que si necesitan un formato, si necesitan una información que no sea tan relevante. Pero el usuario ya lo estaba tomando como un medio de comunicación oficial y nos estaban enviando todos los documentos y yo radique un derecho de petición. El WhatsApp no es un medio oficial por ende nosotros ni podemos tomar las peticiones por ese medio, entonces desde Bogotá nos dijeron que era mejor no hacerlo, realmente tanto para el usuario como para nosotros no es favorable porque pues se le puede brindar una ayuda al usuario muy fácil para que no se tenga que desplazar, además que ellos llaman pero realmente si uno atiende al usuario de manera presencial no puede atender al usuario por teléfono fijo o por teléfono celular, es muy complejo.

EN: Entonces su fuerte es de manera presencial con los usuarios externos. Generalmente es en su puesto de trabajo, en su ventanilla. ¿No tiene otro espacio en el que usted se relacione con los usuarios?

F: No, no señor.

EN: ¿Conoce todos los canales de atención de la CAR?

F: Sí, tenemos atención telefónica, tenemos atención en la página web para radicación y servicio ciudadano, tenemos apliCAR también para radicaciones, tenemos atención en ventanilla en las 14 direcciones regionales y creo que laboratorio también tiene atención SAR y la sede central también tiene una atención para radicaciones.

EN: ¿En su dependencia ofrece todas las modalidades de atención?

F: En general todas tenemos los mismos medios para atender al público, el correo electrónico oficial, ese llega a Bogotá y de Bogotá redireccionan lo que corresponde a cada dirección regional. Todos tenemos página web, teléfono fijo, celular y atención por ventanilla.

EN: ¿Cuál es el canal de comunicación más útil para el usuario?

F: Por medio físico, presencial en las oficinas. Porque por medio digital la verdad siempre presenta fallas, por la página web es un poquito más complejo y si la persona no sabe mucho del tema se va a enredar y no le va a gustar, el correo presenta fallas muchas veces y por el teléfono como le comento, tenemos que atender el teléfono fijo, celular y el usuario interno y externo, como le comento Sabana Centro es una regional con mucha carga laboral, va mucha gente y pues muchas veces nosotros no podemos contestar un teléfono, entonces la gente prefiere ir de manera presencial.

EN: ¿Usted tiene que atender a quien está en la ventanilla y además atender el teléfono?

F: Sí señor

EN: Y ¿Cómo hace usted eso?

F: Pues a veces cuando ya le estoy radicando al usuario de manera presencial le contestó al del teléfono fijo y le digo que por favor me regale un momento en línea porque estoy atendiendo a otra persona de manera presencial, continuo con el presencial, cuando termino con él continuó con el teléfono. Cuando puedo, cuando no realmente no contesto porque es complejo, si el tema es muy complejo y no tengo como la verdad no contestó. A veces por ejemplo llaman, necesito consultar, pues uno consultando un expediente no se demora, pero uno consultando 10 expedientes, mientras tú entras a la página, revisas, carga, ¿Cómo está?, ¿Cuál fue la última actuación?, a veces ¿preguntan quién hizo el último documento?, ¿Quién lo tiene?, entonces a veces uno se demora un poco más. Depende también de la consulta que tenga el usuario.

EN: ¿Eso no está registrado ahí en un consecutivo del sistema que le permita ver en que estado esta, quien lo revisó, en donde esta?

F: Sí pero toca ingresar por cada expediente, entonces por ejemplo en la página principal nos aparece la última actuación quien la realizó, los titulares del predio, el predio, que tipo de trámite es y ya más a fondo por documentos podemos ver cual fue el último documento que realizaron.

EN: ¿Cuáles son las condiciones de ese usuario externo que va?

F: El usuario ingresa, se le informa que debe tomar un turno en el digiturno, empezando porque a veces es un poquito complejo porque está fallando mucho, entonces eso es otra cuestión nos toca dar otra vueltecita para poder salir y ayudarle al usuario para que tome el turno.

EN: El digiturno es una máquina.

F: Sí pues ahorita tiene como para poner la cédula porque manualmente es muy complejo para el usuario, entonces pues nos toca colaborarle tomando el turno, se atiende por orden de llegada, hay una sala para que el usuario se siente a esperar mientras le toca su turno y ya en ventanilla pues se atiende al usuario, cual es su solicitud, en que necesita apoyo, si es algo del sistema pues se le brinda la información, a veces piden ver los expedientes en físico y tenemos que ir a buscar el expediente en físico, entonces cuando es eso se demora uno un poquito más porque tiene uno que ir a buscar el expediente, si desea hablar con algún ingeniero o con algún abogado pues tenemos que ir a buscar el ingeniero o el abogado.

EN: ¿Usted cree que ese sistema del digiturno podría ser un inconveniente?

F: Yo creo que la molestia es más por lo complejo que es pero sí es muy bueno, me parece un buen sistema pero debería estar mejor estructurado o deberían prestarle más atención a ese tema porque

lo que le digo es complejo para el usuario porque si van a poner la información el táctil no sirve prácticamente entonces el usuario se frustra.

EN: El digiturno es bueno para usted como funcionaria, no para el usuario.

F: Bueno sí, claro porque a nosotras nos facilita el poderlos llamar por orden, pero para el usuario no, si de pronto estuviera arreglado, en buenas condiciones sí porque es fácil, el problema ahora es porque está molestando mucho el táctil, más que hay mucha gente que es del campo y no sabe o no entiende.

EN: Es una máquina hasta intimidadora.

F: Sí, dependiendo del usuario sí señor.

EN: Desde el punto de vista visual algunas personas se sentirán intimidados por las instalaciones de la CAR.

F: Sí claro, porque primero, muchas veces el digiturno o el aparatico lo que te da es el papelito, entonces ya no te da papel, el nombre aparece en pantalla entonces mucha gente dirá "tan chévere" o "no sabía". Lo que te digo, depende del tipo de usuario porque hay mucha gente que es del campo y en vez de asombrarse o decir "bueno tan chévere" le da miedo, porque no saben, se están enfrentando a algo nuevo. Entonces nosotras muchas veces cuando vemos que el usuario no puede o se estresa o se pone de mal genio lo que hacemos es solicitar que diligencie una encuesta en físico, un papelito y ya ellos se sienten más cómodos.

EN: ¿Además de lo presencial sugeriría otro medio de más uso y comodidad?

F: Pues realmente creo que usan mucho el correo electrónico. El correo electrónico de la CAR es sau@car.gov.co entonces tu solo entras a tu correo y envías la información. Por la página web tiene un poco más de pasos, es por eso que la gente la página web casi no le gusta, pero me parece a mi que para el usuario seria mejor la web, porque la pagina te da un numero de radicado inmediatamente, por el correo no, este si presenta fallas, a veces te lo envía, a veces no te lo envía, a veces te lo envía 2 o 3 días después y el usuario no tiene ni idea con qué radicado quedó su documento, me parece más complejo.

EN: No sería tan confiable el correo electrónico.

F: Para mi en lo personal, yo que hago la búsqueda en el sistema no, a mi me parece que es mejor por la página web, en lo personal para el usuario.

EN: ¿Cuáles considera que deben ser los valores de un funcionario de la CAR?

F: El compromiso, la honestidad, el trabajo en equipo, la transparencia, el respeto, la tolerancia y la responsabilidad también.

EN: ¿Usted ha visto esto en su entorno laboral y a nivel de la organización?

F: Sí, pues digamos que hay casos que uno ve, más que lo digo porque internamente tuvimos un inconveniente hace poco en nuestra regional pero con una contratista entonces, pues digamos que muchos de estos valores no se vieron reflejados en esta chica, atacaba a los funcionarios porque pues legalmente si hay una falta el peso de la ley cae sobre nosotros funcionarios de planta, no sobre contratistas, así ellos sean los que estén haciendo el daño. Pero de resto no, yo creo que en general funcionarios de planta, las que yo veo a diario sí son personas de verdad puedo decir que mis compañeros son un gran componente humano en esta corporación.

EN: Es importante trabajar en equipos de oficina porque son servidores públicos.

F: Sí, realmente en ese aspecto; no falta la persona con la que uno como que no se entienda muy bien. Pero de resto allá uno encuentra apoyo de muchas personas, buenos compañeros.

EN: ¿Usted tiene que leer mucho acerca de cómo se maneja la institución o está más metida en el tema de atención al ciudadano?

F: Sí un poquito más en eso, digamos que desde la central si nos envían toda la información, toda esa parte institucional que pues obviamente si debemos conocer, yo creo que como ahorita hubo cambio de director se tiene que manejar toda esta parte otra vez, pero digamos que por parte de la central, de la dirección general y toda esta parte si nos envían información sobre el tema. Pero pues yo estoy más enfocada ahorita con el tema de la atención al usuario.

EN: ¿Tiene conocimiento del documento "protocolo de atención y servicio al ciudadano"?

F: Sí, sí señor están los derechos y deberes tanto de los ciudadanos como de nosotros los servidores públicos.

EN: ¿Cómo conoce usted este documento?

F: Primero como le comento es uno de los tantos documentos que nos envían siempre de Bogotá, en la regional también a la entrada de atención al usuario está pegado el protocolo. Es vital para los usuarios.

EN: ¿Qué opinión tiene de este documento?

F: El documento es completo, como le comento están tanto los deberes y derechos de los ciudadanos como los de nosotros. Pero creería que debería ser como no ponerlo solo en conocimiento del funcionario sino también de la ciudadanía, porque pues muchas veces llega la gente super grosera a gritarnos, a insultarnos porque pues si tiene un trámite por ejemplo sancionatorio el usuario no va a estar contento, pero muchas veces llegan a desquitarse con nosotros, entonces por ejemplo yo lo que hago cuando el usuario está muy grosero es pedirle apoyo a una compañera, le digo por favor sumercé

atiendalo porque yo no puedo, uno se frustra, para uno es tedioso. Y la respuesta de ellos a veces es "es que usted tiene porque ustedes funcionario público y yo a usted le pagó de mi impuesto se le paga su salario" sumerce tiene razón pero resulta que ahí en la puerta está el protocolo de atención al ciudadano y uno de los deberes del usuario es presentar sus quejas, peticiones y reclamos con respeto y sumerce no lo está haciendo con respeto entonces yo me retiro.

EN: ¿En ese manual hay algún protocolo que seguir en ese tipo de situaciones?

F: Yo no me acuerdo pero creo que sí, como le estoy comentando lo que tenemos que hacer es tratar de calmar al usuario, no levantarle la voz, ser muy respetuoso con el pero pues si ya nosotros vemos que la situación no se puede manejar solicitarle a otra persona que por favor lo atienda, o sea a él no se le puede negar la atención, pero no tiene que ser la misma persona la que lo atienda, puede ser otra persona.

EN: Claro, la cultura del servicio es para ambas partes.

F: Sí señor, yo también he sido usuaria ante otras entidades, yo también sé llegar con un inconveniente, sentir frustración porque muchas veces uno llega a una entidad con la idea de que le van a solucionar su problema, pero resulta que lamentablemente para uno de usuario hay términos que se tienen que cumplir, hay un procedimiento y uno pues obviamente es ignorante en eso y no sabe entonces más frustración le da a uno que no le puedan resolver, yo entiendo esa parte, entonces obviamente uno se tiene que poner en los dos lugares, pero es lo que yo le comento. A nosotros nos dicen mucho sobre la atención, nosotros no le podemos responder a un usuario de una manera grosera, nosotros no podemos levantarle la voz al usuario, no podemos obviamente irnos a golpes. Nada de esa parte sino tratar de ser lo más calmados que se pueda y solucionarle al usuario en la medida que nosotros podamos, pero pues también lo que yo le decía a una funcionaria muchas veces por x o y usted no tiene un buen día, pero llega el usuario y es un usuario grosero, es un usuario violento, muchas veces uno no tiene esa resolución de conflicto de "dígale al compañero váyase y simplemente yo me voy me calmo, me doy una vuelta, espero que la otra persona me colabore" porque es complejo, hay muchos usuarios que son agresivos físicamente entonces, digamos que para uno de funcionario, (como le comentaba también con la contratista que sucedió) quedarnos quietos o quedarnos callados y no podernos defender en muchos aspectos por que esa persona tiene las herramientas legales para que nos hagan daños a nosotros como funcionarios es muy complejo.

EN: ¿Hace falta educar a las personas en la forma en que acceden a los servicios de la CAR?

F: Pues es que realmente yo más que decir, pues primero, hay mucha gente no tiene ni idea del proceder de la CAR, de términos, no sabe mucha gente que es un derecho de petición, mucha gente que radica y cree que se le puede dar respuesta en 2 dias y pues los derechos de petición tiene unos términos, yo creo que el tema de no saber los términos es algo más de cultura ciudadana, si me entiendes, ya es algo más general. Realmente en Colombia nosotros no tenemos esa parte.

EN: ¿Usted qué sugiere para mejorar los índices de percepción de la CAR?

F: Primero yo creo que sí sería bueno no se si en redes sociales, lo que pasa es lo que le comento, hay muchas personas que son personas de campo, muchas personas que no conocen muchas cosas, yo creo que las personas que tienen acceso a redes sociales ya conocen un poco más sobre la CAR, porque las redes sociales se maneja mucho el tema, pero creo que también en redes sociales se pueden implementar muchas cosas como explicarle al usuario que es un expediente, como se inicia su proceso de radicación que primero pues se radica la petición, tiene tantos días para que se responda, se puede responder con un auto de requerimiento, se puede responder con algo de inicio, después el expediente, bueno explicarle al usuario el paso a paso en redes sociales me parecería bueno implementarlo. Pero también sería bueno tratar de llegar a esa gente que está en el campo porque muchas veces ellos no entienden y no saben. Podrían ser unas capacitaciones, ellos tienen algo que se llama CAR móvil, algo así pero, ellos también tienen unas cartillas sobre los trámites, entonces sería bueno que hicieran como esas capacitaciones a los usuarios que tienen esas dificultades les explicaran bien los términos, les entregaran las cartillas, les dieran a conocer toda esta parte de la CAR al usuario, que ellos también se den cuenta que la entidad se preocupa porque ellos conozcan toda esta parte de la corporación.

EN: ¿Conoce el enfoque diferencial de la CAR?

F: No, no entiendo esa pregunta.

EN: (Explicación)

F: Por ejemplo, la corporación tiene un programa y unas capacitaciones para atender por ejemplo población sordomuda, sí pero pues por ejemplo esas capacitaciones las dan en horario de trabajo, si nosotros estamos atendiendo a un usuario como vamos a prestar atención a la capacitación, es muy difícil no se puede, realmente o haces una cosa o haces la otra. Ese tipo de capacitaciones deberían brindarlas presencial y el un espacio en el podamos tener toda la atención, porque si a mi me llega un usuario sordomudo yo no se que hacer más allá de escribir, si llega una persona ciega allá todavía no han implementado braille ni nada de eso, digamos una cartilla, eso no está implementado. Digamos por su condición étnica, si es indígena, si es negro, la atención es igual, las personas no se tienen porque discriminar, lo mismo. Tanto sí es un campesino, obviamente la atención si es un poco diferente porque a ellos se les tiene que explicar con un tiempo mucho mejor, que con una persona digamos universitaria pues entiende muchas cosas, a esa persona se le explica muy rápido, con una persona que no si tiene que haber una atención diferente. Cuando llega una persona mayor, cuando llega una chica embarazada ellos si tienen atención preferencial, se tienen que hacer seguir primero.

EN: Entonces si se tiene en cuenta esos protocolos.

F: Sí, es que no sabía que se llamaba así, que era protocolo diferencial, pero tanto en la institución se nos inculca de algún modo y como persona digámoslo así también lo aplico.

EN: ¿Cada cuánto recibe capacitaciones?

F: Las capacitaciones son muy seguidas de diferentes temas, tanto de derechos de petición, sobre cómo se deben radicar, sobre como manejar por ejemplo una de las plataformas que tenemos allá, lo que te conté sobre el lenguaje. De muchos temas si hay muchas capacitaciones en todo el transcurso del año, la cuestión es que la mayoría por no decir que todas esas capacitaciones se hacen de manera virtual, pero pues nosotras por la necesidad del trabajo y por la forma de nuestro trabajo, podemos conectarnos pero no vamos a entender, no vamos a prestar atención.

EN: Casi el 100% son virtuales.

F: Sí, sí señor allá hemos tenido este año si no estoy mal 4 capacitaciones presenciales.

EN: ¿De qué temática?

F: Una fue sobre derechos de petición, la otra sobre licencias ambientales, la otra fue sobre el comité de convivencia de cómo acudir a este y los recursos que tenemos los funcionarios para ciertos inconvenientes (que fue lo que nos pasó con la contratista que llegó) y el otro tema no me acuerdo.

EN: ¿Y capacitaciones puntuales de experiencias recogidas de usuarios?

F: Sí creo que sí, pero como te comente todo ha sido virtual, entonces para nosotras es muy complejo porque no podemos prestar atención.

EN: ¿Cuáles son las principales barreras y quejas para acceder a los servicios de la CAR?

F: Pues, primero el difícil acceso a muchas cosas que ellos no conocen, ese desconocimiento es una barrera por lo que te comento, ellos llegan con la idea de que se les va a solucionar y no, todo tiene un término, un deber ser, un procedimiento y pues obviamente ellos no saben muchas cosas. Otra barrera para mi en lo personal es que nosotros en las direcciones regionales solo tratamos los temas de los expedientes, entonces en Bogotá a veces toca lo que es toda la parte de facturación, parques, a veces cobro. Toda esa parte el usuario llega a preguntarnos a nosotros y pues nosotros ese tema no lo conocemos porque no lo manejamos y se maneja es en Bogotá entonces el usuario a veces se pone muy bravo. Otra barrera lo que te digo, muchas veces con la parte del digiturno, con la parte tecnológica porque sí para muchas personas ha sido de beneficio modernizar la CAR, pero para otras no entonces tener en cuenta esa parte para los usuarios que no hayan tenido la oportunidad de ajustarse a esa modernización a la que apunta la CAR.

EN: ¿Qué procesos propondría para mejorar el servicio que ofrece la CAR a la ciudadanía?

F: Como yo te digo a mi me parecería muy bueno tanto en redes como presencial acercarse y explicarle a la ciudadanía más a fondo lo que hace la corporación, sus términos, todo lo que implica el trámite.

EN: ¿Alguna observación adicional?

F:No, pues a mi en general me parece una buena corporación. Pero pues, me parecería eso acercarse un poco más a la ciudadanía en cuanto a darles a conocer esta cuestión de los trámites, no sería más.