



---

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS – PQRSD Y ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES**

---

**DAVIANIS PAULINA ACOSTA AVILA**  
Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA**  
Riohacha – La Guajira  
Agosto de 2019



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

**PERIODO:** Agosto de 2019.

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

**RESPONSABLE:** La oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano tiene la responsabilidad de garantizar la atención a los grupos de interés de la Corporación, hacer seguimiento continuo a la dinámica de atención a las PQRSD interpuestas ante la entidad y presentar el informe respectivo a la Alta Dirección; sin embargo, la responsabilidad de la respuesta a cada registro PQRSD corresponde al líder de proceso al interior de cada área a la cual es asignada la PQRSD para la atención de acuerdo con las competencias y custodia de la información.

### **PRESENTACIÓN:**

Este documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira durante el mes de Agosto de 2019, cuyo propósito es analizar el comportamiento en la atención a las necesidades manifestadas por la ciudadanía en cumplimiento de los procedimientos de PQRSD y Atención a Quejas Ambientales, además se presentan recomendaciones a la Alta Dirección como estrategias que permitan el continuo mejoramiento de la entidad.

En desarrollo encontrará información general y datos específicos respecto a la gestión PQRSD en las diferentes sedes de la Corporación durante el mes de Agosto de 2019; en este sentido, se informará el tratamiento a las PQRSD y Quejas Ambientales interpuestas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la Corporación, los cuales son direccionados desde la recepción de la entidad con copia a la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano para el seguimiento oportuno de acuerdo con las políticas internas para dar cumplimiento a la norma general.

Las PQRSD tramitadas por esta Corporación son recibidas a través de diferentes canales de información al servicio de la ciudadanía, entre los cuales están las líneas telefónicas (fijas y móviles), el



correo electrónico institucional, las redes sociales corporativas, la página web institucional, el buzón de sugerencias y la disposición de los colaboradores en las instalaciones locativas y comisiones fuera de la entidad.

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA, a través de la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano presenta de manera mensual el Informe de PQRSD en conjunto con los reportes de Quejas Ambientales por presuntos daños causados a los ecosistemas en su jurisdicción.

La Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de esta Corporación realiza continuo seguimiento con el propósito de garantizar el cumplimiento en atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, para lo cual se apoya en el Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y verificación física de la atención a través del registro de actuaciones en las matrices de trazabilidad como son el formato Código RCAP02-2, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y formato Código RCAP03-2, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 para Quejas Ambientales, los cuales se encuentran adoptados por la Corporación a través del Sistema Integrado de Gestión - SIG.

## **OBJETIVOS:**

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar e informar la ejecución del Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA durante el mes de Agosto de 2019.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ❖ Presentar la información de las PQRSD recibidas y atendidas por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal finalidad.
- ❖ Analizar los tipos de PQRSD y los canales utilizados por los grupos de interés para darlos a conocer ante CORPOGUAJIRA.
- ❖ Informar los tipos de afectación ambiental denunciados por la ciudadanía ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.
- ❖ Presentar recomendaciones para la mejora en el cumplimiento de los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales.



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

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

**Tabla No. 1**

Canal Habilitado	Descripción
Ventanilla Única / Recepción	<p>Cada sede de la Corporación cuenta con las instalaciones y el personal capacitado para la recepción de PQRSD y Quejas Ambientales:</p> <p>Las sedes de la Corporación se ubican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sede Principal: carrera 7 No. 12 – 15 en Riohacha – La Guajira.</li> <li>➤ Laboratorio Ambiental: Calle 15 No. 11 - 12, diagonal a la terminal de transporte terrestre en la ciudad de Riohacha – La Guajira.</li> <li>➤ Sede Territorial Sur: kilómetro 1, salida a Barrancas en el municipio de Fonseca – La Guajira (Frente a la Bodega de Postobón).</li> </ul>
Página Web Institucional	Portal Institucional <a href="http://www.corpoguajira.gov.co">www.corpoguajira.gov.co</a> Link PQRSD
Correo Electrónico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <a href="mailto:servicioalcliente@corpoguajira.gov.co">servicioalcliente@corpoguajira.gov.co</a></li> <li>➤ <a href="mailto:atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co">atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co</a></li> </ul>
Redes Sociales	@corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram
Líneas Telefónicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Líneas Fijas: 7275125, 7274647, 7283518 ext.: 141, 173 – 419, 7285052 para Laboratorio Ambiental y 7756500 para la Sede Territorial Sur en Fonseca.</li> <li>➤ Telefax 7287542</li> <li>➤ Línea Gratuita Nacional 01 8000 954321</li> <li>➤ Línea Móvil Claro 310 6581142</li> <li>➤ Línea Móvil Movistar 318 5858383</li> <li>➤ Línea Móvil Tigo 301 6008358</li> </ul>
Radio	Recepción de información a través del programa radical Ecoguajira
Prensa	Seguimiento a medios de comunicación en los cuales se denuncian situaciones que involucran la gestión de la Corporación
Buzón de Sugerencias	Portal físico para que los grupos de interés puedan depositar sus sugerencias / recomendaciones y observaciones respecto al quehacer de la Corporación



## INTRODUCCIÓN:

Antes de empezar a detallar aspectos referentes a la atención al ciudadano, es necesario iniciar señalando que en términos de gestión a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD – y Quejas Ambientales durante el mes de Agosto de 2019 persistieron algunas situaciones que iniciaron en el mes de Julio de 2019 relacionados con la intermitencia en los servicios de energía eléctrica e internet que son fundamentales para el funcionamiento de herramientas muy utilizadas en la recepción, sistematización, distribución, registro y atención a las PQRSD y Quejas Ambientales.

Lo anterior generó varios traumas en la radicación, asignación, distribución y atención de los registros PQRSD, Quejas Ambientales y todo tipo de documentos en general durante el periodo. Además, se logró conocer que el link PQRSD de la página web de la Corporación esta temporalmente fuera de servicio a partir de los daños mencionados anteriormente, ante lo cual la ciudadanía no tiene acceso a este canal de información para efectos de interponer PQRSD y Quejas Ambientales.

De otro lado, es importante señalar que desde la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano se han desarrollado las acciones correspondientes al rol del seguimiento para tratar de garantizar la aplicación de los procedimientos en la materia, además de la aplicación de estrategias que permitan el cumplimiento en la atención a cada registro interpuesto por los grupos de interés de la Corporación; para ello, ha proferido alertas electrónicas a los responsables de la atención a las PQRSD y Quejas Ambientales. De igual forma, a partir del cronograma socializado el día 3 de Septiembre de 2019, se desarrolló seguimiento los días 4 y 5 de Septiembre del mismo año a fin de visitar cada área y evidenciar la atención de los registros pendientes a la fecha.

Igual de importante es informar que desde la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano se viene desarrollando una campaña interna en la cual se está sensibilizando a los responsables de la atención de las PQRSD y Quejas Ambientales en la importancia de una gestión eficiente y oportuna en esta temática, lo cual debe apuntar a la reducción en los vencimientos de los registros que les son asignados y redundar en el cumplimiento de la meta establecida en el indicador a través de la satisfacción de la ciudadanía.

De igual manera, es necesario indicar que a partir de los resultados del seguimiento general a las PQRSD y Quejas Ambientales a 31 de Agosto realizado los días 4 y 5 de Septiembre de 2019 de acuerdo al cronograma socializado el día 3 del mismo mes y año, se logró la actualización del 3,3% de los registros que a la fecha registraban sin atención y se obtuvo información referente al segundo semestre de 2019 en la sede territorial Sur.



## ESTRUCTURA DEL INFORME:

El informe se estructura en Cinco (5) secciones que se irán desglosando a medida que se vaya desarrollando cada temática así:

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

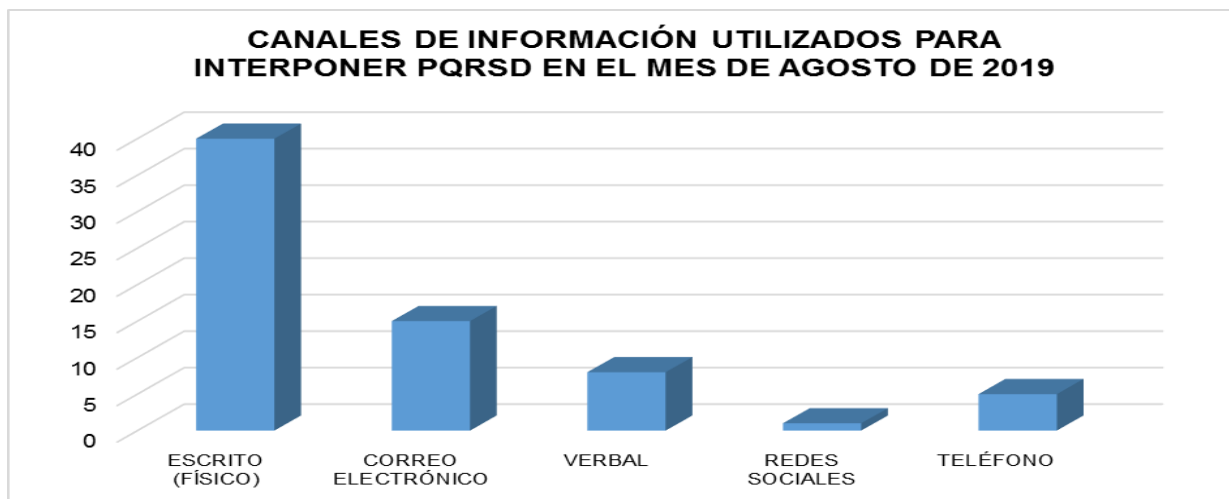
### 1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGENRENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

Durante el mes de Agosto de 2019 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó **Sesenta y Nueve (69)** PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales descritos en la siguiente tabla:

Tabla No. 2

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD
ESCRITO (FÍSICO)	40
CORREO ELECTRÓNICO	15
VERBAL	8
REDES SOCIALES	1
TELÉFONO	5
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>

Gráfico No. 1





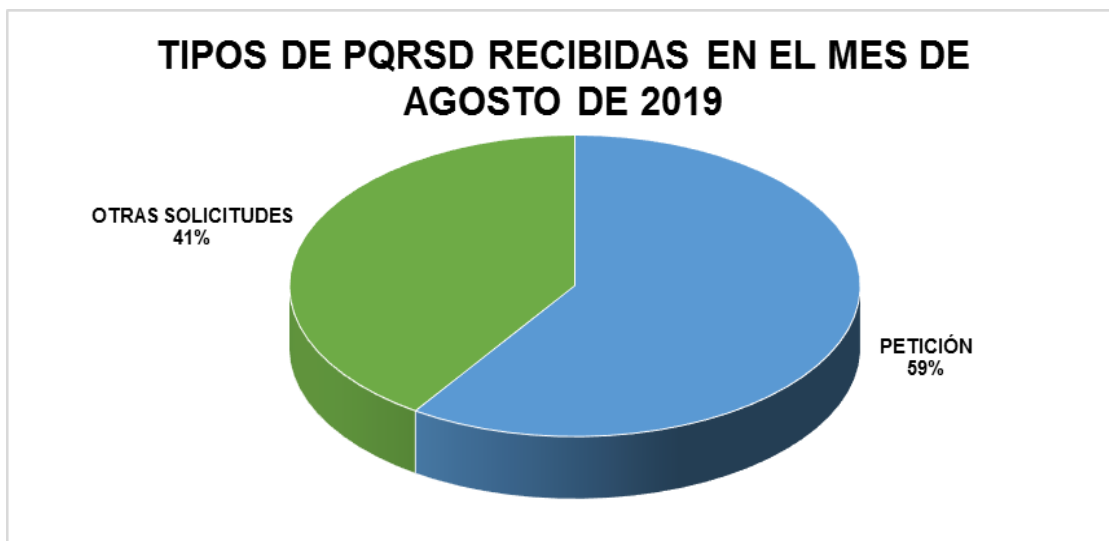
Como es una constante, el gráfico No. 1 refleja que las PQRSD interpuestas a través de escritos físicos que son allegados a la Ventanilla Única de la Corporación representan el mayor rubro sobre el universo informado, lo cual representa el 57,97%; así mismo, se recibieron 15 registros PQRSD a través del correo electrónico, equivalentes al 21,74%, 8 PQRSD en forma verbal, lo que corresponde al 11,59%, a través de las líneas telefónicas se recibieron 5 registros correspondientes con el 7,25% de las PQRSD, mientras que las redes sociales aportaron 1 registro equivalente al 1,45%

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

**Tabla No. 3**  
Tipos de PQRSD en el mes de Agosto de 2019

CONCEPTO	CANTIDAD
PETICIÓN	41
OTRAS SOLICITUDES	28
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>

**Gráfico No. 2**



La tabla No. 3 y gráfico No. 2, presentan la clasificación de los registros PQRSD que fueron radicados en el mes de Agosto de 2019, entre los cuales destacan diferentes solicitudes con el 59% y las peticiones con un coeficiente porcentual del 41%.

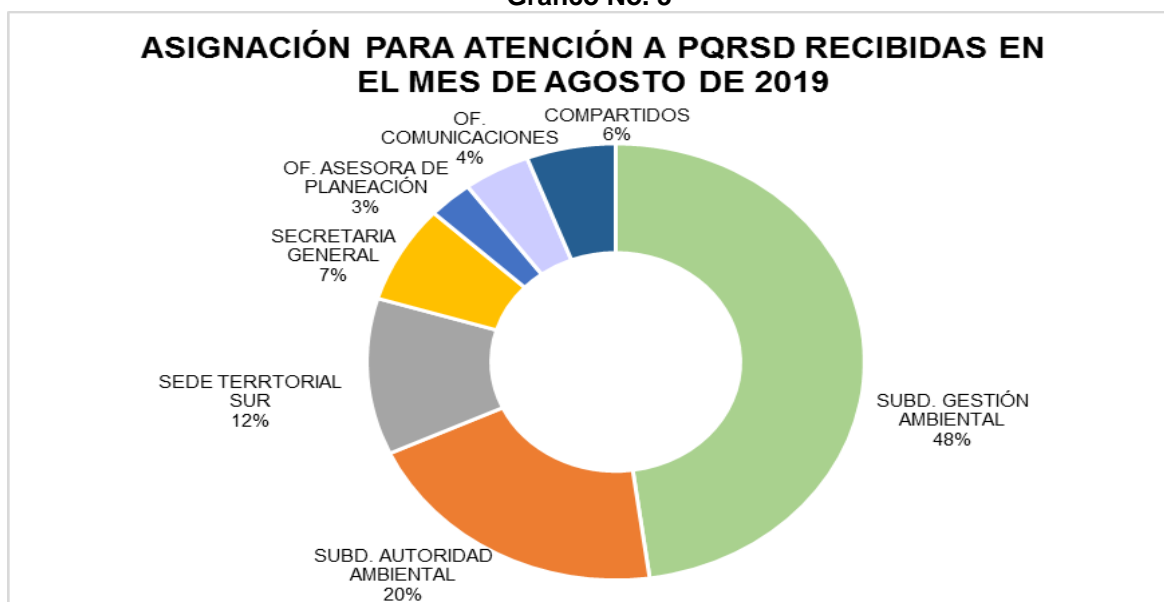
Seguidamente se presenta la dinámica de atención a las PQRSD de acuerdo a la asignación proferida, criterio de atención y estado a la fecha de corte de este reporte:

**Tabla No. 4**

ITEM	AREA	RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	PRÓXIMO A VENCER	VENCIDA	
1	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	25	2	4	2	<b>33</b>
2	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	2	-	3	9	<b>14</b>
3	SEDE TERRITORIAL SUR	2	-	5	1	<b>8</b>
4	SECRETARIA GENERAL	4	-	1	-	<b>5</b>
6	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	1	-	1	-	<b>2</b>
7	OF. COMUNICACIONES	3	-	-	-	<b>3</b>
9	COMPARTIDOS	-	-	3	1	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>69</b>

**Fuente:** Matriz de Trazabilidad a PQRSD mes de Agosto de 2019 (Ver Adjunto)

**Gráfico No. 3**



De acuerdo con la asignación proferida para la atención a las PQRSD, el área que mayor número de registros obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con un total de 33 PQRSD (47,82%), seguida en su orden por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 14 registros (20,29%), Sede Territorial Sur con 8 registros PQRSD equivalentes al 11,6%, Secretaria General con 5 registros correspondientes con el 7,25%, Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano con 3 PQRSD (4,34%) y Oficina Asesora de Planeación con 2 asignaciones (2,9%),





Es preciso, indicar que en el mes de Agosto de 2019 se registraron 4 PQRSD (5,8%), las cuales por la naturaleza del requerimiento y la custodia de las informaciones al interior de la Corporación, se asignaron en forma compartida

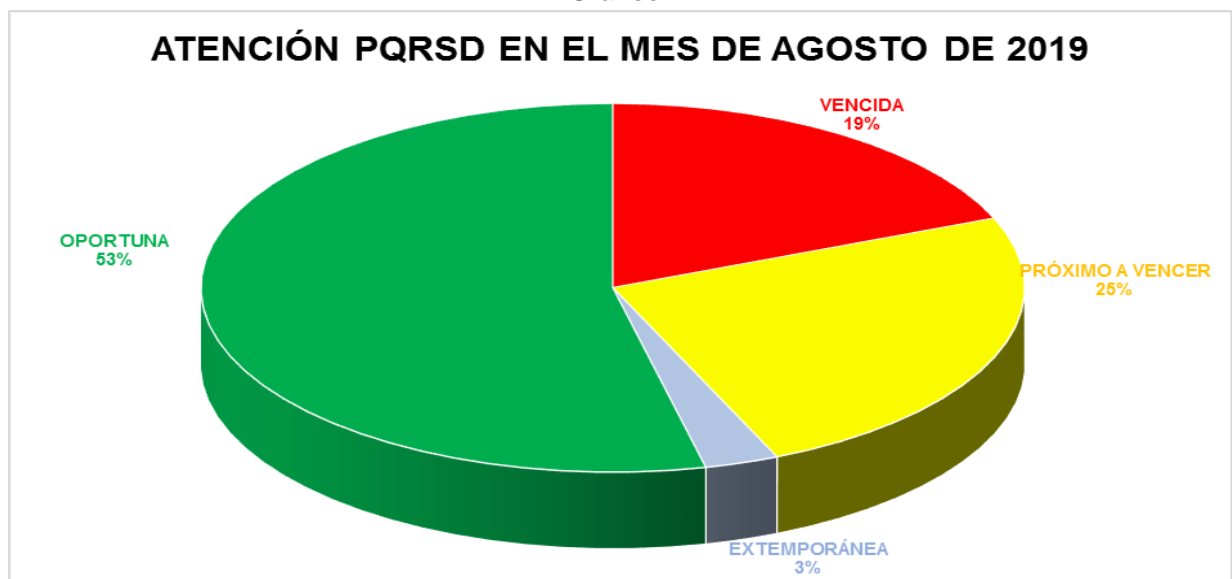
Finalmente se informa que del universo de PQRSD tramitadas durante el mes de Agosto de 2019 se ha logrado dar respuesta a Treinta y Nueve (39) registros, obteniendo una eficiencia del **75%**.

**NOTA 1:** El cálculo de la eficiencia en la atención a las PQRSD es producto de la consolidación del total de respuestas entre los registros que han vencido el término para la atención oportuna a corte 9 de Septiembre de 2019, es decir:  $(39 \times 100 / 52)$ .

Sin embargo, si lo que se desea medir es la oportunidad en la atención, es pertinente indicar que este criterio arroja el **71,15%** en el cumplimiento del procedimiento.

No obstante a lo anterior y dada la dinámica de presentación de este tipo de informes, la matriz de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD evidenció que a 9 de Septiembre de 2019 la Corporación presentó 53,62% de oportunidad en la atención a las PQRSD y 2,9% de extemporaneidad en las respuestas; igualmente presentó 18,84% de registros vencidos y el 24,64% de registros que aun cursan su trámite de atención dentro de los términos legales – Próximos a Vencer\* - como se muestra en el gráfico No. 4.

Gráfico 4



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



## 2. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL EN EL MES DE AGOSTO DE 2019.

De acuerdo con la información aportada por la Oficina de Control Interno, a continuación se especifican los datos más relevantes respecto a la atención a las PQRSD interpuestas por los Entes de Control en el mes de Agosto del 2019.

En este sentido, es preciso indicar que la atención a los requerimientos de los Entes de Control es coordinada desde la oficina de Control Interno en su rol de relacionamiento con los órganos externos; basado en ello y teniendo en cuenta que la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano es un cliente de la oficina de Control Interno, es importante señalar que los datos sobre la atención a este tipo de PQRSD fueron tomados de la versión 3 de la matriz de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD del mes de Agosto de 2019 suministrada por esa dependencia, los cuales fueron cruzados con el sistema documental SICO y evidenciado en las carpetas bajo custodia de la oficina a de Control Interno.

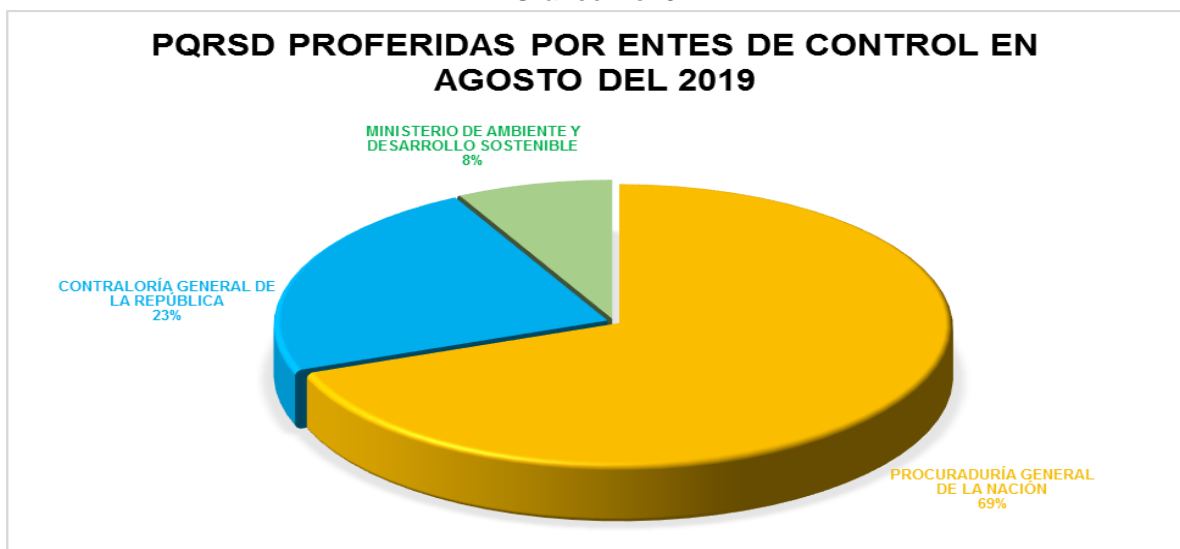
En este orden de ideas, para el mes de Agosto de 2019 la Corporación registró un total de **Trece (13) comunicaciones** proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

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

**Tabla No. 5**

ITEM	ENTE DE CONTROL	ATENCIÓN					TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	NO REQUIERE RESPUESTA	
1	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	-	-	5	3	1	9
2	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	-	-	-	3	-	3
3	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	-	-	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

**Gráfico No. 5**



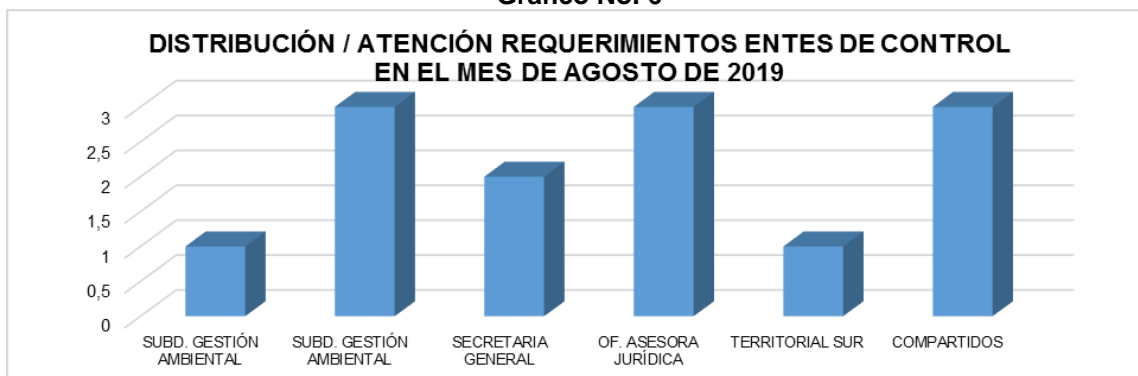
En la tabla y gráfico No. 5, se puede apreciar que de las 13 PQRSD proferidas por los Entes de Control en el mes de Agosto de 2019, a la fecha de corte (9 de Septiembre de 2019) no se logró atención real, por lo cual se presentó el vencimiento de 5 registros, mientras que 7 de los requerimientos cursan su trámite de atención en los tiempos establecidos.

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

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

ITEM	AREA	ATENCIÓN					TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	NO REQUIERE RESPUESTA	
1	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	-	-	-	1	-	1
2	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	-	-	2	1	-	3
3	SECRETARIA GENERAL	-	-	1	1	-	2
4	OF. ASESORA JURÍDICA	-	-	1	1	1	3
5	TERRITORIAL SUR	-	-	1	-	-	1
6	COMPARTIDOS	-	-	-	3	-	3
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

**Gráfico No. 6**



En lo que refiere a la asignación de las PQRSD proferidas por los Entes de Control, es necesario señalar que las áreas que mayor número de registros recibieron son la Subdirección de Gestión Ambiental y Oficina Asesora Jurídica, cada una con 3 PQRSD equivalentes al 23,08%, seguidamente se encuentra Secretaria General con 2 asignaciones representadas en el 15,38% y finalmente con igual número de asignaciones están la Subdirección de Gestión Ambiental y la Sede Territorial Sur, cada una con 1 registro a cargo (7.69%).

Así mismo, se realizó la asignación de 3 registros compartidos para la atención conjunta entre varias áreas de la Corporación, cantidad que representa otro 23,08% sobre el universo de registros en esta categoría.

Para terminar este segmento del informe, se presenta una relación con los requerimientos interpuestos en el mes de Agosto de 2019:

**Tabla No. 7**

ÍTEM	ENTE DE CONTROL	FUNCONARIO QUE REPRESENTA (FIRMA)	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	ALERTA/ESTADO
1	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	SOLICITUD DE ATENCION DE EMERGENCIA AMBIENTAL POR VERTIMIENTOS DIRECTOS DEBIDO A DAÑO DEL ALCANTARILLADO BARRIO EL CARMEN DE FONSECA	ENT-5341	05/08/2019	20/08/2019	TERRITORIAL	Vencido
2	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	REMITO QUEJA PRESENTADAPOR LA SRA. XENIA MEJIA MEDINA, EN CONTRA DE LA EMPRESA EL CONDOR Y LA MACUIRA	ENT-5412	08/08/2019	23/08/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
3	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	INVESTIGACION EN CONTRA DE LA EMPRESA CERREJON, EXPEDIENTE 049 DE 2013. AUTO DE	ENT-5414	08/08/2019	23/08/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido

			CARGOS No. 0783 DEL 14 DE JUNIO DE 2018.					
4	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SARA ELENA ATORO AGUILAR	TRASLADO SOLICITUD 2019-161434-80444-nc	ENT-5464	13/08/2019	28/08/2019/08/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL	Próximo a vencer
5	CONTRALORÍA GENERAL DE LA	LUIS FERNANDO ALVARADO CARDENAS	SOLICITUD INFORMACION AUTORIDADES AMBIENTALES AUDITORIA DESEMPEÑO	ENT-5576	14/08/2019	22/08/2019	COMPARTIDO (SUBD. GESTION AMBIENTAL - PLANEACION - SECRETARIA GENERAL)	Próximo a vencer
6	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	DIEGO FERNANDO TRUJILLO MARIN	SOLICITUD LISTADO PROCESOS DISCIPLINARIOS QUE ADELANTA LA CORPORACION	ENT-5667	16/08/2019	09/09/2019	COMPARTIDO (SECRETARIA GENERAL - OF.ASESORA DIRECCION - JURIDICA)	Próximo a vencer
7	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES AMBIENTALES SOBRE LA REPRESA DEL CERCADO (RIO RANCHERIA)	ENT-5764	22/08/2019	05/09/2019	COMPARTIDO (SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL - SUBD. GESTION AMBIENTAL)	Próximo a vencer
8	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	ANA LORENA CASTRO ESCORCIA	IP No. 2018-02030. AUTO No. 432 del 08/08/2019	ENT-5939	27/08/2019	17/09/2019	JURIDICA	Próximo a vencer
9	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	WILLIAM MILLAN MONSALVE	ACTUACION DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PREVENTIVO	ENT-5918	27/08/2019	10/092019	JURIDICA	Vencido
10	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	ELECCION DE LOS REPRESENTANTES Y SUPLENTE D ELAS ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO ANTE EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA.	ENT-5938	27/08/2019	10/09/2019	SECRETARIA GENERAL	Próximo a vencer
11	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	ELECCION DE LOS REPRESENTANTES Y SUPLENTE D ELAS ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO ANTE EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA.	ENT-5937	27/08/2019	10/09/2019	SECRETARIA GENERAL	Vencido
12	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	DORIAN ALBERTO MUÑOZ RODAS	NOTIFICACION HALLAZGO AUDITORIA FONAM PROYECTO VIGENCIA 2014	ENT-5964	27/08/2019	10/092019	GESTION AMBIENTAL	Próximo a vencer
13	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	GERMAN GUTIERREZ FRIAS	CONCILIACION EXTRAJUDICIAL. GUSTAVO DAZA MIELES	ENT-5997	28/08/2019		JURIDICA	Atendido

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

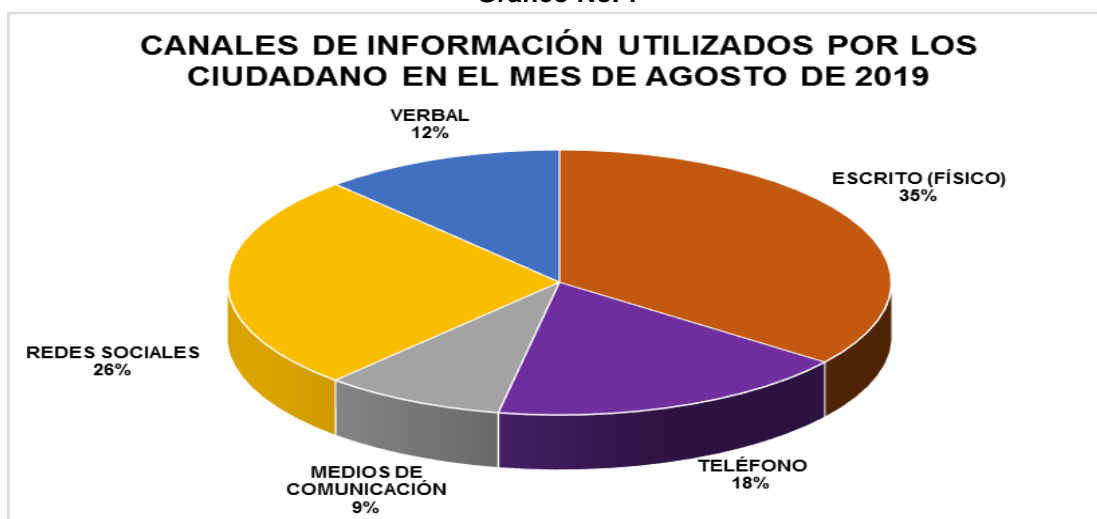
### 3. QUEJAS AMBIENTALES POR PRESEUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES - AGOSTO DE 2019

Referente al Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, es preciso informar que en el mes de Agosto del 2019 la Corporación registró un total **Treinta y Cuatro (34)** reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales en distintos sectores del departamento de La Guajira, cuya recepción fue efectuada a través de los canales habilitados como se señala a continuación:

**Tabla No. 8**

<b>CANAL DE INFORMACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
ESCRITO (FÍSICO)	12
TELÉFONO	6
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	3
REDES SOCIALES	9
VERBAL	4
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

**Gráfico No. 7**



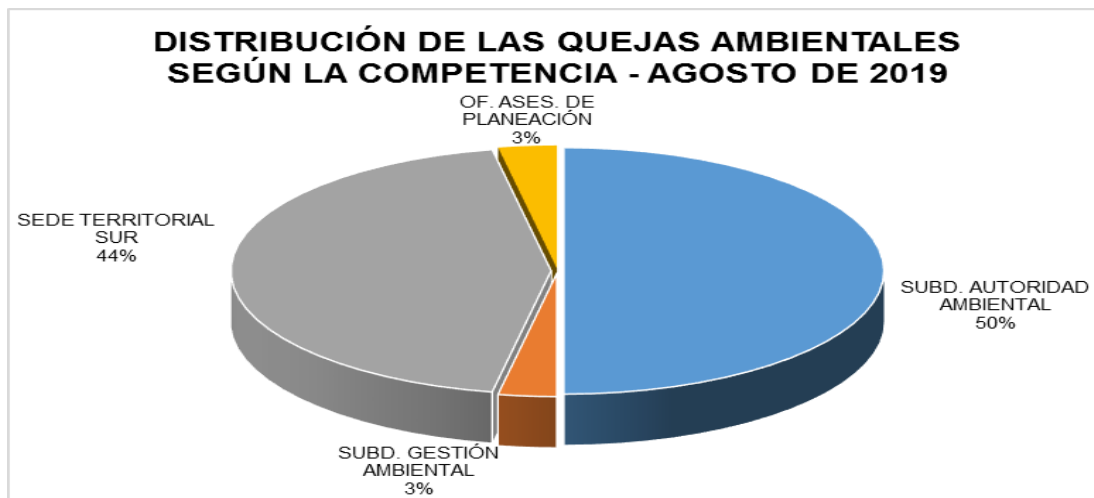
La tabla No. 8 y gráfico No. 7, muestran que los canales de información utilizados por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales en el mes de Agosto del 2019 fueron en orden descendiente: Escrito-Físicos (35,29%), Redes Sociales-WhatsApp (26,47%), Líneas Telefónicas (17,65%), Verbal (11,76%) y aquellas tomadas de los Medios de Comunicación (8,82%).

La dinámica en la atención de las Quejas Ambientales es analizada a partir de los datos consignados en la versión 3 de la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales bajo custodia de la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano y de la Matriz aportada por la Sede Territorial de la Corporación el día 6 de Septiembre de 2019, donde se logró la identificación de los siguientes datos a la fecha de corte 9 de Septiembre del año en curso:

**Tabla No. 9**

ITEM	AREA	ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	8	2	6	1	17
2	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	1	-	-	-	1
3	SEDE TERRITORIAL SUR	1	-	7	7	15
4	OF. ASES. DE PLANEACIÓN	-	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>34</b>

**Gráfico No. 8**

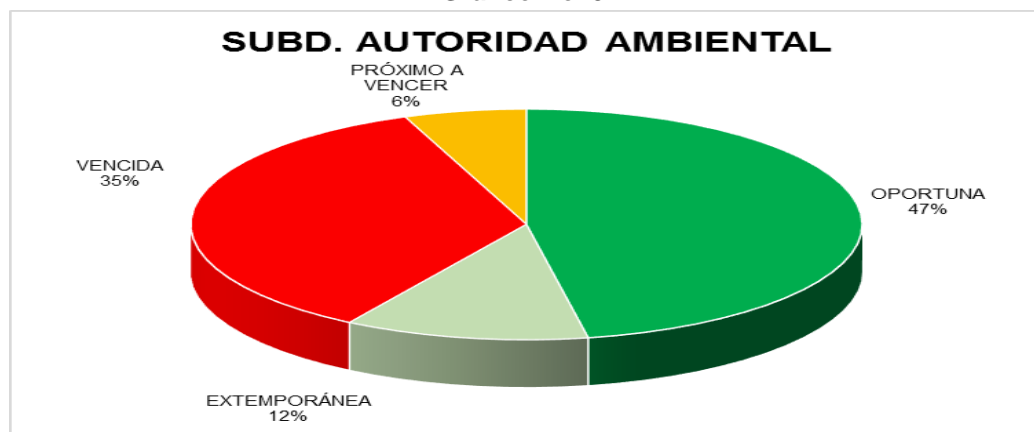


La estadística descrita en la tabla No. 9 y gráfico No. 8 permite observar que la Subdirección de Autoridad Ambiental con 17 asignaciones presentó el mayor número de registros para el mes de Agosto de 2019, lo que está representado en la mitad de las Quejas Ambientales interpuestas en el periodo; en el mismo sentido, la Sede Territorial tuvo a su cargo la atención de 15 registros correspondientes al 44% del universo registrado en el mes de Agosto. Finalmente, la Subdirección de Gestión Ambiental y la Oficina Asesora de Planeación, cada una en su rol, tuvieron a su cargo la atención del 3% de las Quejas Ambientales, equivalentes a y registro asignado por cada dependencia.

A continuación se describe la gestión adelantada por cada área en términos de atención a las Quejas Ambientales que les fueron asignadas en el periodo:

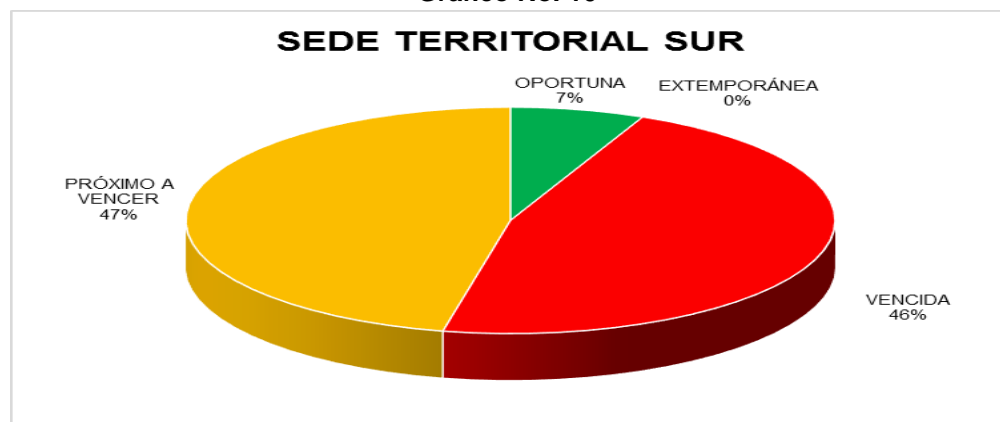
- **Subdirección de Autoridad Ambiental:** A esta área le fueron asignadas Diecisiete (17) Quejas Ambientales de acuerdo con la jurisdicción descrita en el Procedimiento de Atención a Quejas Ambientales, cantidad de las cuales atendió oportunamente Ocho (8) registros y Dos (2) en forma extemporánea, con lo cual a la fecha de corte presenta un vencimiento de registros asignados en el orden del 35% para el mes de Agosto de 2019.

**Gráfico No. 9**



- **Sede Territorial Sur:** Esta Unidad Administrativa ubicada en el municipio de Fonseca recibió la asignación de Quince (15) Quejas Ambientales en el mes de Agosto de 2019, universo del cual presenta atención oportuna a 1 registro, con lo cual a la fecha de corte registra 7 Quejas Ambientales Vencidas y otras 7 Próximas a Vencer como se indica en el siguiente gráfico:

**Gráfico No. 10**



- **Subdirección de Gestión Ambiental:** Con 1 asignación en el mes de Agosto de 2019, fue el área que dio cumplimiento al 100% de los registros a su cargo.



- **Oficina Asesora de Planeación:** Al igual que la Subdirección de Gestión Ambiental, durante el mes de Agosto de 2019 sólo recibió 1 asignación; sin embargo, contrario a la mencionada dependencia, extrañamente la Oficina Asesora de Planeación no presentó soporte de atención a la Queja Ambiental que le fue asignada con lo cual se presume que a la fecha de corte no había sido atendida.

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

**Tabla No. 10**

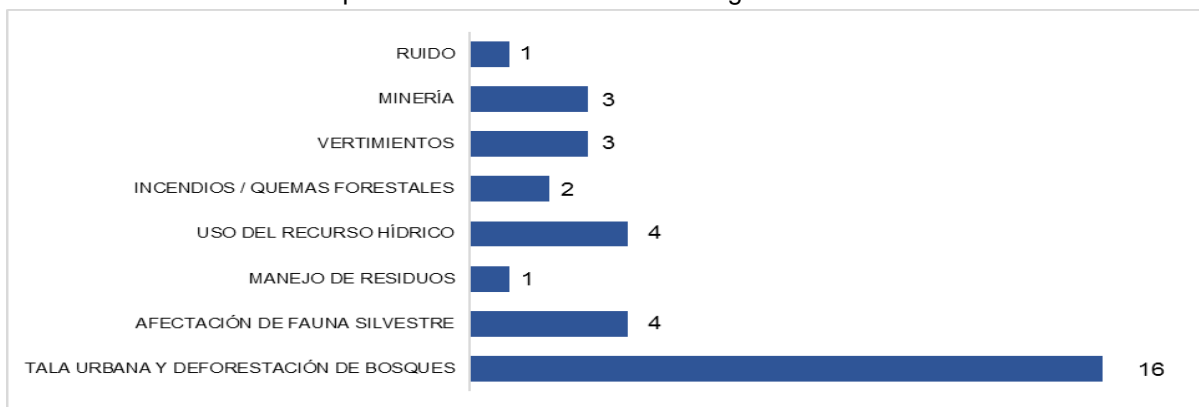
MUNICIPIO	AFECTACIÓN AMBIENTAL								TOTAL
	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	AFECTACIÓN DE FAUNA SILVESTRE	MANEJO DE RESIDUOS	USO DEL RECURSO HÍDRICO	INCENDIOS / QUEMAS FORESTALES	VERTIMIENTOS	MINERÍA	RUIDO	
DIBULLA	1	1	-	-	-	-	-	-	<b>2</b>
EL MOLINO	-	-	-	1	-	-	-	-	<b>1</b>
FONSECA	3	1	-	1	-	1	-	1	<b>7</b>
LA JAGUA DEL PILAR	-	1	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>
MAICAO	2	-	1	1	1	-	-	-	<b>5</b>
RIOHACHA	6	-	-	-	1	1	3	-	<b>11</b>
SAN JUAN DEL CESAR	2	-	-	1	-	1	-	-	<b>4</b>
URIBIA	-	1	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>
URUMITA	1	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>
VILLANUEVA	1	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>34</b>

**Tabla No. 11**

Tipos de Afectaciones registrados en el mes de Agosto de 2019

ITEM	AFECTACIONES AMBIENTALES	CANTIDAD
1	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	16
2	AFECTACIÓN DE FAUNA SILVESTRE	4
3	MANEJO DE RESIDUOS	1
4	USO DEL RECURSO HÍDRICO	4
5	INCENDIOS / QUEMAS FORESTALES	2
6	VERTIMIENTOS	3
7	MINERÍA	3
8	RUIDO	1
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>

**Gráfico No. 11**  
Tipos de Afectación Ambiental – Agosto de 2019



De acuerdo con la información especificada en el tablero gráfico No. 11, la tala de árboles y la deforestación de bosques fue el tipo de afectación de mayor frecuencia en el mes de Agosto de 2019, sin embargo, aunque con menor frecuencia se registraron Quejas Ambientales respecto a la presencia y maltrato a fauna silvestre en centros poblados, problemas asociados al uso del recurso hídrico, actividades mineras sin el cumplimiento de las regulaciones ambientales, vertimientos de aguas, incendios y quemaduras aisladas en diferentes puntos del departamento y el inadecuado control a los residuos sólidos y líquidos por parte de las administraciones municipales y operadores destinados para esa finalidad.

Finalmente y a manera de resumen, se presenta un consolidado de acuerdo con el resultado general en la gestión para la atención a las PQRSD y Quejas Ambientales interpuestas por los grupos de interés en el mes de Agosto de 2019, para ello es preciso recordar que la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano ha realizado todos los esfuerzos en la tarea de garantizar la atención oportuna a las PQRSD y Quejas Ambientales, para lo cual constantemente ha estado interactuando con las áreas responsables de acuerdo con las asignaciones conferidas, remitiendo alertas electrónicas y recordando a los líderes de procesos sus responsabilidades en la materia y en el propósito de lograr la meta establecida en el Plan de Acción Institucional para la vigencia 2019, sin embargo los resultados son los siguientes:

**Tabla 12**  
Reporte Consolidado – Agosto de 2019

CONCEPTO	CRITERIO DE ATENCIÓN / RESPUESTA					TOTAL
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO AVENCER	NO REQUIERE RESPUESTA	
PQRSD (Personas Natural / Jurídica)	37	2	17	13	0	<b>69</b>
ENTES DE CONTROL	0	0	5	7	1	<b>13</b>
QUEJAS AMBIENTALES	10	2	14	8	0	<b>34</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>116</b>

Gráfico No. 12

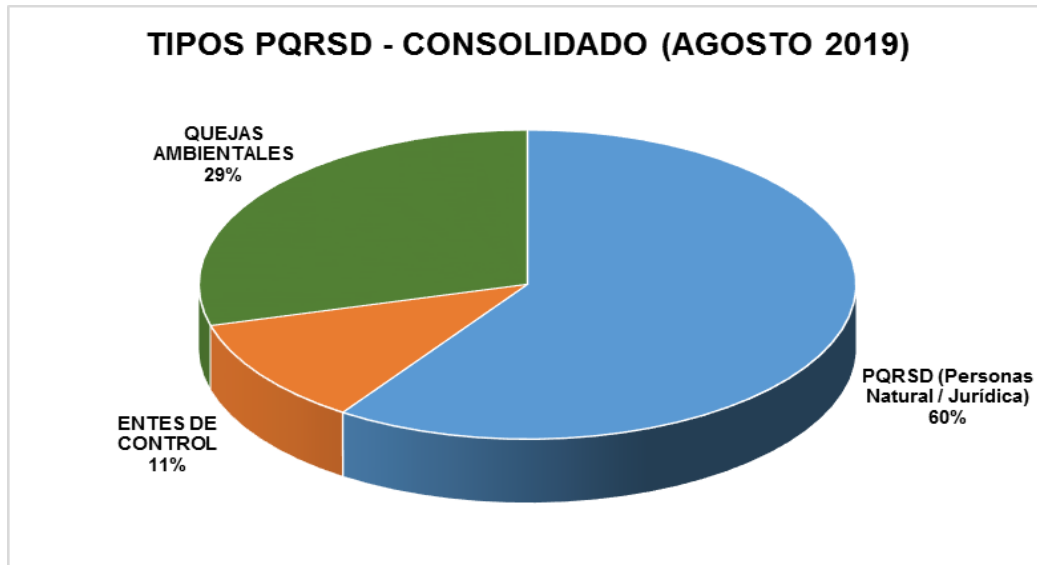
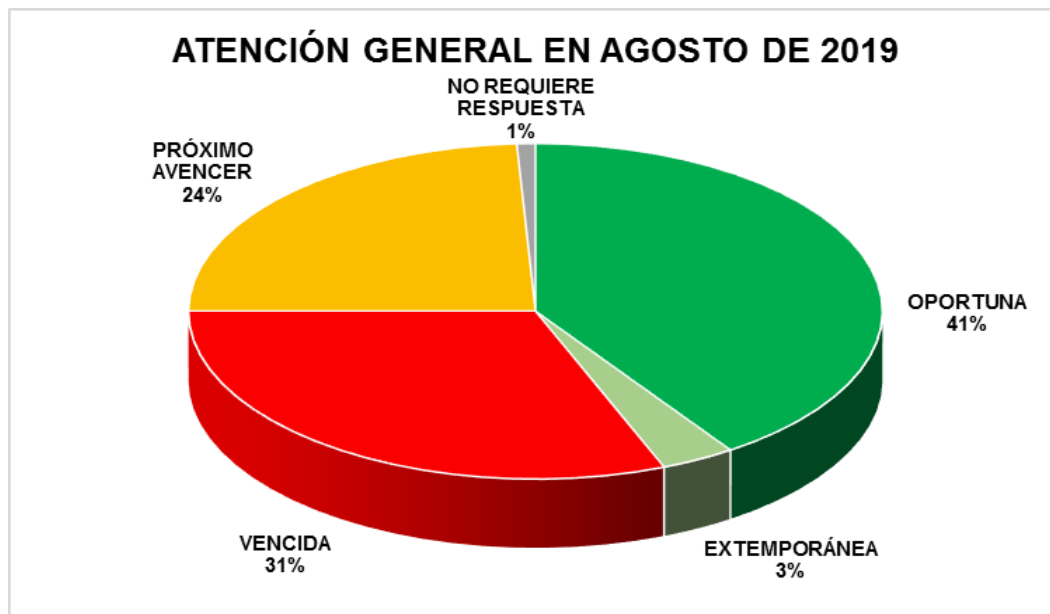


Gráfico No. 13



En términos generales la atención a las PQRSD y Quejas Ambientales en el mes de Agosto correspondió al **58,62%** en virtud que existen registros que al 9 de Septiembre de 2019 aún cursan su trámite de atención en los tiempos establecidos en el procedimiento, por tanto la base se calcula sobre 87 registros susceptibles de atención / respuesta escrita.



#### 4. CONCLUSIONES

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

En este sentido, es importante destacar que a partir de las fallas sistemáticas acontecidas en los meses de Julio y Agosto de 2019, se han originado algunas deficiencias en los servicios ofrecidos a la ciudadanía como lo es el caso del funcionamiento del Link PQRSD en la página web institucional, el cual temporalmente se encuentra fuera de servicio debido al daño que impactó la seguridad informática de la Corporación.

En cumplimiento del rol que le asiste a la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de esta Corporación, se cumplió con las tareas de seguimiento y reportes parciales respecto a la atención de las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas durante la vigencia 2019.

En lo referido al mes de Agosto de 2019 ante CORPOGUAJIRA se tramitaron Ciento Dieciséis (116) registros distribuidos así: 69 PQRSD interpuestas por personas naturales y/o jurídicas, 13 Requerimientos de los Entes de Control y 34 Quejas Ambientales por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente.

En términos de atención, de acuerdo con los seguimientos realizados y las verificaciones practicadas tanto física como a través de las herramientas electrónicas y sistemáticas de la Corporación, se logró evidenciar que a la fecha de corte (9 de Septiembre de 2019) la atención a las PQRSD y Quejas Ambientales interpuestas en el mes de Agosto presentó un avance general del 58,62% con una oportunidad que alcanza el 54,02%.

Así mismo, se identificó la reiteración de graves afectaciones a los recursos naturales como la constante deforestación de bosques por la tala indiscriminada y la presencia de incendios forestales, que dadas las actuales condiciones de variabilidad climática en las cuales se han incrementado las temperaturas y reducido las precipitaciones son un verdadero peligro para la estabilidad de los ecosistemas, propiciando además que algunas especies silvestres como los felinos hagan presencia en centros poblados cercanos a las montañas del departamento en busca de alimento.

Finalmente, es importante destacar que la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano con el apoyo de la Oficina de Sistemas de la Corporación están realizando acciones que permitan el ejercicio de seguimientos de manera más eficiente con la ayuda de las plataformas electrónicas y con la participación de todas las áreas de la entidad en el diligenciamiento de las Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales, con lo cual se pretende ejercer un mejor control administrativo y que las áreas se sientan mucho más involucradas y comprometidas en su gestión.



## 5. RECOMENDACIONES

Evidentemente no se logró la meta establecida para el indicador de atender dentro de los términos establecidos las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD; sin embargo, CORPOGUAJIRA cuenta con oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos en términos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, razón por la cual se presentan las siguientes recomendaciones:

- Restablecer el funcionamiento del Link PQRSD en la página web institucional.
- Atender y reportar a la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano cada uno de los registros que a la fecha de corte se presentan pendientes en cada área de la Corporación.
- Gestionar capacitación general al personal de la Corporación en términos de la importancia de atender oportunamente las PQRSD y Quejas Ambientales para evitar potenciales consecuencias contra el funcionario y contra los intereses Corporativos.
- Tener presente que la Tala de Árboles y Deforestación de Bosques persiste como la afectación ambiental con mayor frecuencia y que la realización de quemas (culturalmente habituales para este periodo del año) han originado incendios forestales que ponen en riesgo la estabilidad de los ecosistemas así como el patrimonio biodiverso de la región; para ello se requiere la puesta en marcha de un agresivo plan interinstitucional que permita atacar la realización de estas prácticas campesinas que afectan seriamente los recursos naturales.

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