



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

DAVIANIS PAULINA ACOSTA AVILA

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA

Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Riohacha – La Guajira

Tercer Trimestre Julio – Agosto - Septiembre de 2020



PRESENTACIÓN

El informe que se presenta a continuación tiene como objetivo consolidar la información correspondiente a la gestión llevada a cabo por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, partiendo de la aplicación de los debidos procedimientos adoptados por CORPOGUAJIRA.

Este documento pretende recopilar la manera en que se han atendido los requerimientos (PQRDS, Quejas Ambientales y Requerimientos por los Entes de Control) que han sido llegados a la dependencia con el fin de ofrecer un diagnóstico con respecto a la ejecución de los mismos, todo ello analítica y estadísticamente para de esta forma tomar medidas que permitan reducir las fallas internas que puedan presentarse.

El seguimiento se realiza sobre las respuestas informadas mensualmente por parte de cada área responsable, con el apoyo en el módulo de seguimiento del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y verificación física de la atención por medio del registro de actuaciones en las matrices de trazabilidad como son el 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 y que son compartidos con cada área al interior de la entidad a través una cuenta institucional en Google Drive a fin de lograr un mayor involucramiento por parte de los líderes de los procesos.

En consecuencia, se expondrán las conclusiones y recomendaciones importantes para ser tenidas en cuenta, las cuales tendrán como finalidad se conllevar a un mejoramiento fundamental para la optimización de la atención de los grupos de interés.



CANALES DE ATENCIÓN CORPOGUAJIRA





DATOS ESPECÍFICOS:

A continuación, se detallan los datos respecto al tercer informe trimestral de los meses julio, agosto y septiembre de 2020 en el siguiente orden:

1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

- 1.1 Dinámica de atención de las PQRSD durante el tercer trimestre de 2020.
- 1.2 Canales de información utilizados para interponer una PQRSD durante el tercer trimestre de 2020.
- 1.3 Clasificación de las PQRSD durante el tercer trimestre de 2020.

2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.

- 2.1 Dinámica de atención de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante el tercer trimestre de 2020.
- 2.2 Canales de información utilizados por los Órganos de Control para interponer una PQRSD durante el tercer trimestre de 2020.
- 2.3 Clasificación de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante el tercer trimestre de 2020.

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

- 3.1 Dinámica de atención a las quejas ambientales durante el tercer trimestre de 2020.
- 3.2 Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el tercer trimestre de 2020.
- 3.3 Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el tercer trimestre de 2020.

4. Análisis General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales del tercer trimestre de 2020.

5. Conclusiones.

6. Recomendaciones.



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

1.1. Dinámica de atención de las PQRSD en el tercer trimestre de 2020.

De acuerdo a la información consolidada por la Corporación, correspondiente al tercer trimestre del 2020, se hace preciso indicar que los registros plasmados en el formato de trazabilidad para el seguimiento a PQRSD revelan un total de **Cuatrocientos nueve (409)** solicitudes presentadas por distintos grupos hacia CORPOGUAJIRA, entre los cuales se encuentran los Entes de Control, fuerzas militares, empresas (públicas y privadas), veedurías ciudadanas, instituciones educativas, autoridades indígenas tradicionales y comunidad en general con algún interés en la misión y actividades desarrolladas por la entidad.

La atención a las PQRSD en el tercer trimestre de 2.020 presentó un porcentaje de cumplimiento en el orden del 61.86%% y un promedio de registros vencidos que alcanza el 12.22%.

Tabla No. 1

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD TERCER TRIMESTRE 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	18	1		6	25	76%
OFICINA DE COMUNICACIONES	7				7	100%
OF. ASESORA JURÍDICA		1	1	1	3	33%
SECRETARIA GENERAL	7	1	1	3	12	67%
SEDE TERRITORIAL SUR	65	2	3	9	79	85%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	13	7	11	12	43	47%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	110	3	30	62	205	55%
REGISTROS COMPARTIDOS	17	1	4	13	35	51%
TOTAL	237	16	50	106	409	
<i>Equivalencia en %</i>	<i>57,95</i>	<i>3,91</i>	<i>12,22</i>	<i>25,92</i>	<i>100,00</i>	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 - PQRSD

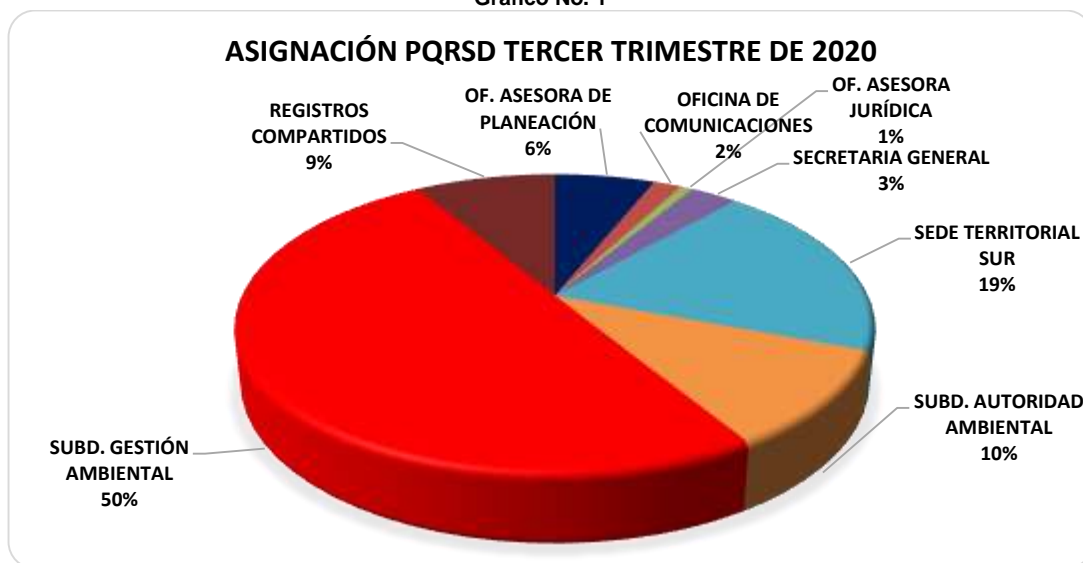
Tal y como se evidencia en la tabla y gráfica No. 1, respectivamente, durante el tercer trimestre del 2.020 la Corporación logró la atención de 253 PQRSD sobre un total de 409 registros, logrando cumplir con el 61.86% de las atenciones requeridas por los grupos de interés.

Se advierte la existencia de un 12.22% de registros vencidos y un 25.92% de registros que aún cursen su trámite de atención dentro de los términos legales establecidos.



De acuerdo a la descripción gráfica No. 1, las áreas con mayores asignaciones corresponden a la Subdirección de Gestión Ambiental con 205 asignaciones fue el área que mayor número de PQRSD tuvo a su cargo.

Gráfico No. 1



A continuación, se presenta análisis respecto al tratamiento por cada área asignada al interior de la Corporación:

REGISTROS COMPARTIDOS: En el tercer trimestre del 2020 se requirió la participación articulada de varias áreas de la Corporación para dar atención a las solicitudes presentadas por los grupos de interés; bajo esta particularidad fueron asignados 35 solicitudes / requerimientos, de los cuales se obtuvo atención en 18 casos, obteniendo un cumplimiento de 51%.
Del total de registros compartidos, 4 finalizo los términos de atención y se encuentran vencidos.

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: La Subdirección de Gestión Ambiental es el área que durante el tercer trimestre de 2020 recibió mayor cantidad de registros asignados con un total de 205 PQRSD, de las cuales logró atender 113 registros, 3 con respuesta extemporánea que equivalen al 55 % su porcentaje de cumplimiento. Presenta 30 registros vencidos y 62 pendiente por respuesta.

TERRITORIAL SUR: Esta sede de la Corporación en el sur del departamento de La Guajira tuvo a su cargo la atención de 79 PQRSD, de las cuales logró 67 solicitudes quedando pendiente por respuesta 9 requerimientos logrando un cumplimiento del 85%.

SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Recibió la asignación de 43 PQRSD, logro atender oportunamente 20 registros y 7 con respuesta extemporánea. Esta área presenta 11 registros vencidos y 12 registros cursan su trámite para un cumplimiento que equivale el 47%.



OFICINA DE PLANEACIÓN: A esta área le fueron cargados 25 registros PQRSD, de los cuales logró atender 19 solicitudes quedando pendiente por respuesta 6, logrando un cumplimiento del 76%.

SECRETARÍA GENERAL: Recibió la asignación de 12 PQRSD, logrando atender 8 casos quedando pendiente por respuesta 3, logrando un cumplimiento del 67%.

OFICINA DE COMUNICACIONES: Esta dependencia tuvo a su cargo la atención de 7 solicitudes, de las cuales fueron respondidas en su totalidad cumplimiento del 100%.

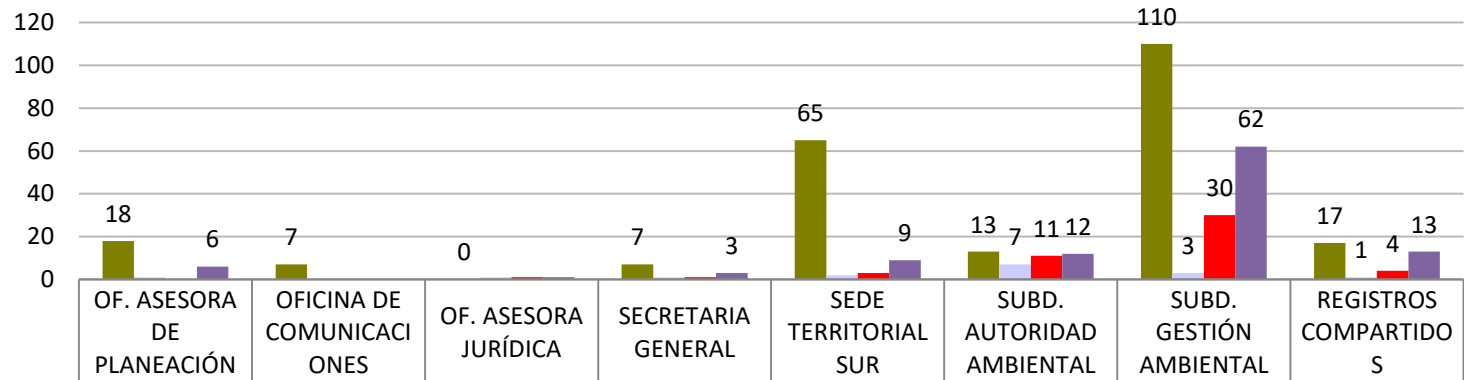
OFICINA JURÍDICA: Recibió la asignación de 3 PQRSD, de las cuales fue respondida 1 de manera extemporánea, quedando pendiente por respuesta 1 y 1 con vencimiento de términos legales establecidos cumplimiento del 33%.



En el gráfico No. 2 se puede detallar las estadísticas de atención por áreas en el tercer trimestre de 2020.

Gráfico No. 2

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRS D TERCER TRIMESTRE DE 2020



	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	OFICINA DE COMUNICACIONES	OF. ASESORA JURÍDICA	SECRETARIA GENERAL	SEDE TERRITORIAL SUR	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	REGISTROS COMPARTIDOS
■ RESPUESTA OPORTUNA	18	7		7	65	13	110	17
■ RESPUESTA EXTEMPORANEA	1		1	1	2	7	3	1
■ RESPUESTA VENCIDA			1	1	3	11	30	4
■ PENDIENTE POR RESPUESTA	6		1	3	9	12	62	13



La atención a las PQRSD en el tercer trimestre de 2.020 presentó un porcentaje de cumplimiento en el orden del 62% con un nivel de oportunidad en la respuesta del 58% con extemporaneidad de un 4%, un promedio de registros vencidos que alcanza el 12% y un 26% de los registros se encuentran pendiente por respuesta.

Gráfico No.3



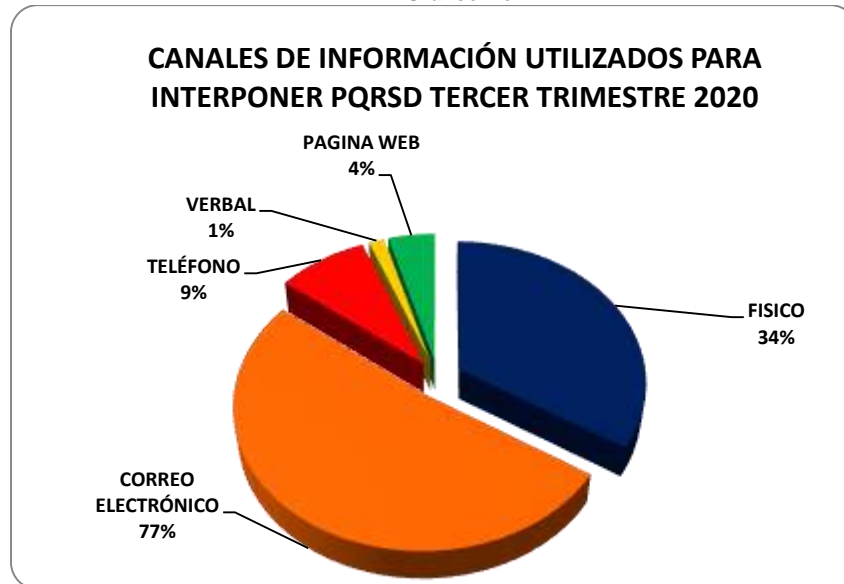
1.2. Canales de información utilizados para interponer una PQRSD.

Los canales de información utilizados durante el tercer trimestre de 2020 se detallan en la siguiente estadística:

Tabla No. 2

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
FISICO	139
CORREO ELECTRÓNICO	211
TELÉFONO	35
VERBAL	6
PAGINA WEB	18
TOTAL	409

Gráfico No. 4



La atención por parte de la Corporación en el sentido de las PQRSD, particularmente, en lo que corresponde al tercer trimestre del 2020, es preciso señalar que los canales que más utilizaron para interponer una PQRSD fue el canal de Vía Correo Electrónico con un 77%, seguido del canal Escrito-Físico 34%, le sigue el canal Telefónico con un 9%, el canal Pagina Web con un 4% y por último el canal Verbal con un 1%.

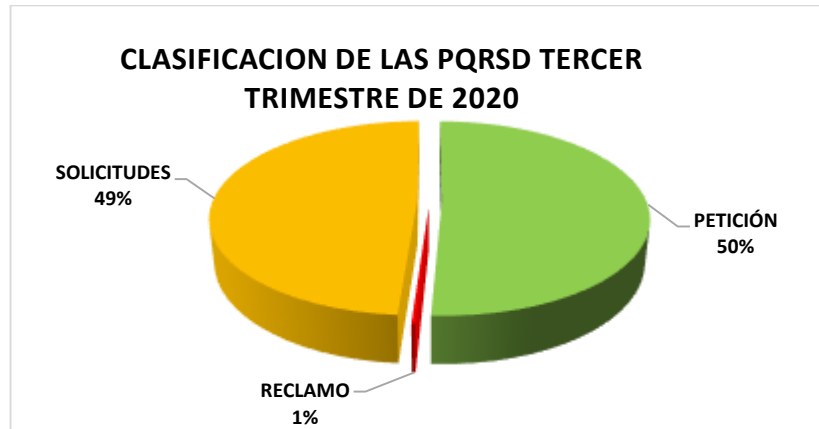
1.3. Clasificación de las PQRSD durante el tercer trimestre de 2020

Los tipos de PQRSD interpuestos en la Corporación, se basaron en Peticiones, se reportaron un total de 208 reflejando un 50% del total de PQRSD durante el periodo en mención y 1 reclamo reportado, por otro lado, se reportaron 200 Solicitudes de interés general y/o particular las cuales representaron un 49% del total de PQRSD reportados en el tercer trimestre de 2020,

Tabla No. 3

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	208
RECLAMO	1
SOLICITUDES	200
TOTAL	409

Gráfico No. 5



2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL

Es indispensable señalar que esta sección del informe es realizada con información previamente articulada con la Oficina de Control Interno, puesto que esta es la encargada de ejercer su rol con los Entes de Control. Por lo anterior, es importante señalar que los datos aquí contenidos fueron obtenidos a través de la herramienta de trazabilidad y seguimiento a PQRSD de Google Drive perteneciente a la cuenta institucional.

Así las cosas, se extrajo de la herramienta mencionada, la información de un total de 40 requerimientos correspondientes al tercer trimestre de 2020 que han sido interpuestos por los Entes de Control, tales como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, entre otros.

2.1 Dinámica de atención de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control

En el tercer trimestre de 2020 se presentó la siguiente dinámica de asignación por parte de la Oficina de Control Interno:



Tabla No. 2

DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL TERCER TRIMESTRE DE 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS	5	5	2		12	83%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL			1		1	0%
DIRECCION GENERAL	1				1	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	1	1			2	100%
SECRETARÍA GENERAL	1				1	100%
SEDE TERRITORIAL SUR	3				3	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	11	12	5	2	30	77%
TOTAL	22	18	8	2	50	
<i>Equivalencia en %</i>	<i>44,00</i>	<i>36,00</i>	<i>16,00</i>	<i>4,00</i>	<i>100,00</i>	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive Trazabilidad 2020 PQRSD

De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, 30 registros representando un 60% se le asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental durante el tercer trimestre de 2020, se estableció en forma registros compartidos el 24% para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Sede Territorial Sur presentó el 6% de las asignaciones, la Subdirección de Gestión Ambiental recibió el 2% de las asignaciones, la Oficina Asesora de Jurídica tuvo a su cargo la atención al 4% de los requerimientos, la Secretaría General con un 2% y por último la Dirección General con un 2%.

Gráfico No. 6





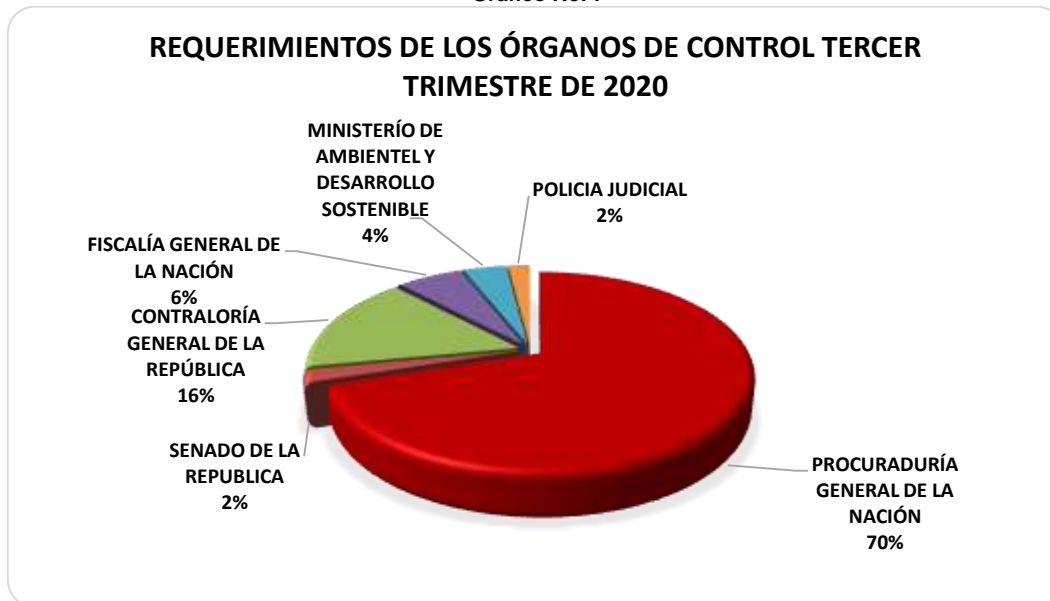
Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Tabla No. 3

DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL TERCER TRIMESTRE DE 2020						
ENTE DE CONTROL REQUIRIENTE	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	14	13	6	2	35	77%
SENADO DE LA REPUBLICA		1			1	100%
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	5	1	2		8	75%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	1	2			3	100%
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	1	1			2	100%
POLICIA JUDICIAL	1				1	100%
TOTAL	21	18	8	2	50	
<i>Equivalencia en %</i>	<i>42,00</i>	<i>36,00</i>	<i>16,00</i>	<i>4,00</i>	<i>98,00</i>	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 - PQRSD

Gráfico No. 7

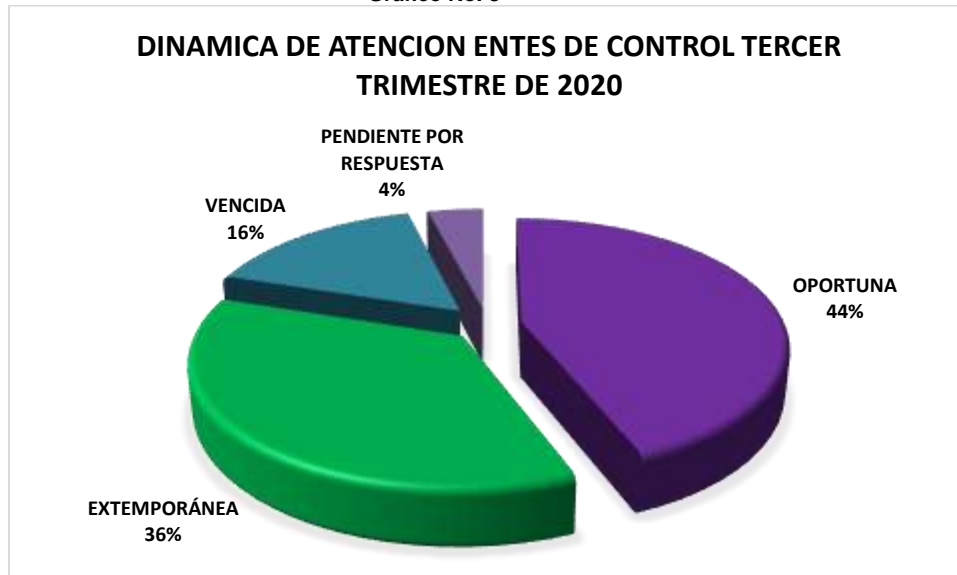




Se observa que el 70% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación, seguido por la Contraloría General de la República con el 16%, la Fiscalía General de la Nación con el 6%, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con 4%, la Policía Judicial con un 2%% y 1 registro solicitado por parte de un Senador de la Republica que, aunque no es un ente de control se registra como un requerimiento solicitado.

En materia de atención, es importante destacar que para el tercer trimestre de 2020 la Corporación logró la respuesta a 39 requerimientos, obteniendo el 78% de cumplimiento, pero con vencimientos en el orden del 16% y 4% con registros pendiente por respuesta.

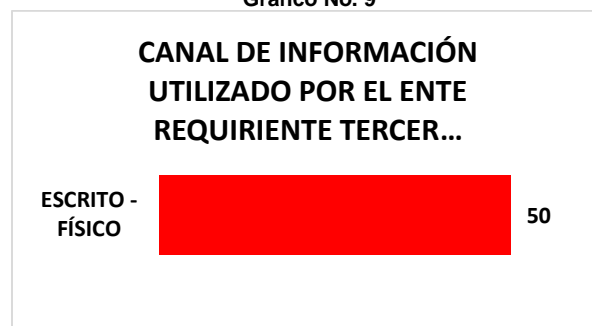
Gráfico No. 8



2.2. Canales de información utilizados por los Órganos de Control para interponer una PQRSD

En lo referente a este tercer trimestre, es preciso señalar que los Entes de Control prefirieron utilizar el canal escrito con un total de 50 registros lo cual está reflejado en un 100% de los registros recibidos.

Gráfico No. 9





2.3. Clasificación de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control

Los tipos de PQRSD interpuestos por los Órganos de Control se basaron en su mayoría en Solicitudes, representando un 94% mientras que un 4% representa a Peticiones y el 2% otros tipos de requerimientos como Presentación Auditoría de Cumplimiento o Seguimiento Sentencias.

Gráfico No. 10



3. QUEJAS POR AFECTACIÓN A LOS RECURSOS NATURALES

3.1 DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS AMBIENTALES

En lo referente al procedimiento de atención a las Quejas Ambientales, es necesario resaltar que, durante el tercer trimestre de 2020, la Corporación recibió un total de 81 reportes de afectaciones a los recursos naturales, de las cuales logró respuesta oportuna de 30 casos, indicando el 37.04% de atención sobre el total de reportes ciudadanos.

De acuerdo a tabla No. 4, se puede evidenciar un alto número de quejas ambientales pendiente por respuesta y esto se debe a la etapa de la Emergencia Sanitaria decretado por el Gobierno Nacional lo que ocasiona atraso en la atención a diferentes quejas interpuestas.



Tabla No. 4

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS TERCER SEMESTRE DE 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
SEDE TERRITORIAL SUR	20			11	31	65%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	1			2	3	33%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	9			38	47	19%
TOTAL	30	0	0	51	81	
Equivalencia en %	37,04	0,00	0,00	62,96	100,00	

Fuente: Cuenta Institucional en Google Drive – Formato de Trazabilidad de Atención a las Quejas Ambientales.

A continuación, se presenta análisis respecto al tratamiento por cada área asignada al interior de la Corporación:

TERRITORIAL SUR: Presentó atención a 20 de los 31 reportes de Quejas Ambientales que tuvo a su cargo; de acuerdo con el formato de trazabilidad a Quejas Ambientales en el tercer trimestre tiene 11 pendiente por atención representando un cumplimiento del 65%.

SUBDIRECCIÓN DE GESTION AMBIENTAL: Esta dependencia reporto un total de 3 registros a su cargo de los cuales se le dio respuesta oportuna a 1 registros quedando 2 registros pendiente por atención representando un cumplimiento del 33%.

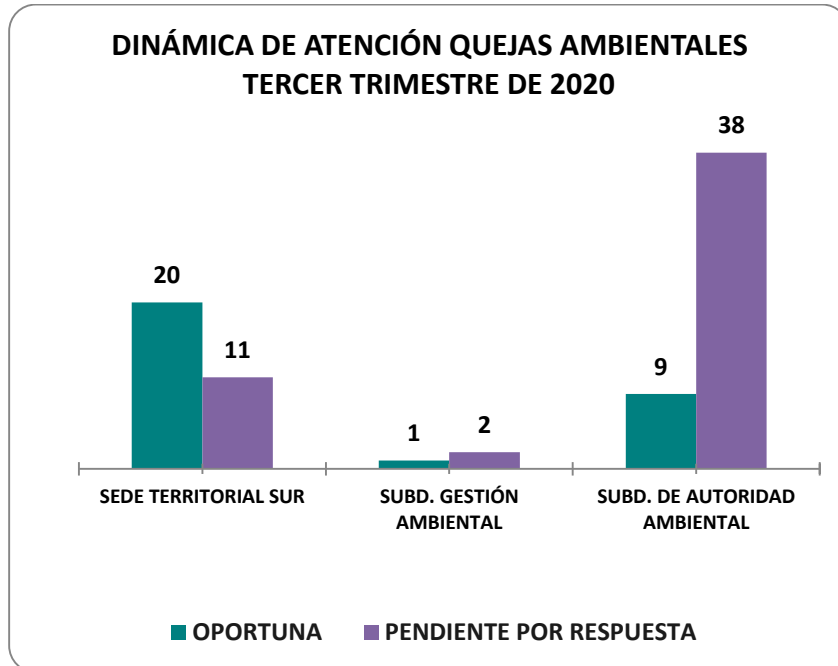
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Como se observa en la tabla No. 4, Recibió la asignación de 47 Quejas Ambientales, logro una atención oportuna a 9 registros. Esta área presenta 38 registros pendiente por atención a representando un cumplimiento del 19%.

Gráfico No. 11





Gráfico No. 12



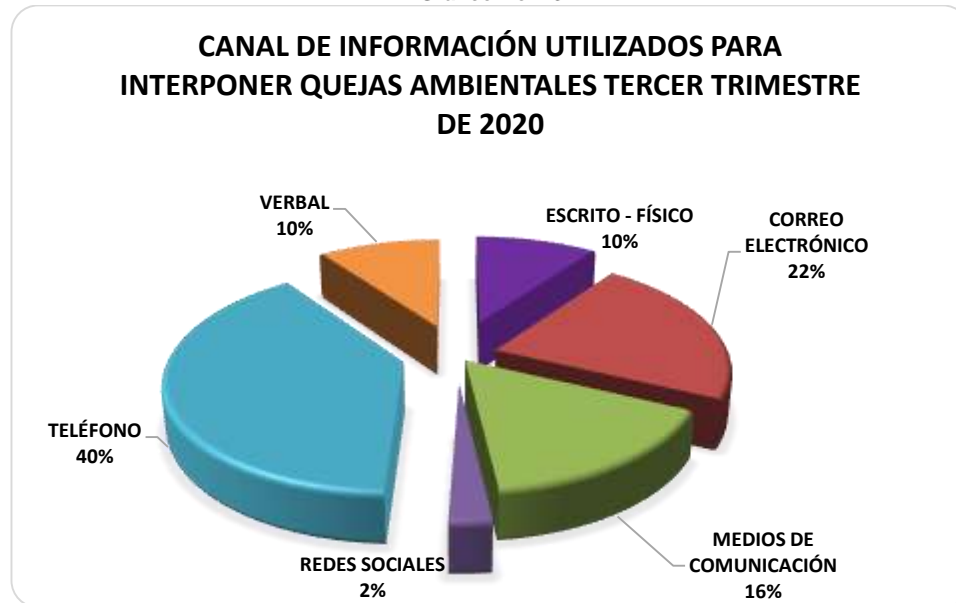
Como se puede apreciar en el gráfico No. 12, resalta el significativo número de quejas pendiente por respuesta en la Subdirección de Autoridad Ambiental, lo cual permite determinar que se ha visto afectado el objetivo del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales por causa de la Emergencia Sanitaria decretado a nivel nacional lo que dificulta la atención a ciertas quejas interpuestas por los distintos grupos de interés que para ser atendidas es necesaria la presencia de funcionarios de la Corporación.

3.2. CANAL DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER QUEJAS AMBIENTALES

Tabla No. 4

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
ESCRITO - FÍSICO	8
CORREO ELECTRÓNICO	18
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	13
REDES SOCIALES	2
TELÉFONO	32
VERBAL	8
TOTAL REGISTROS	81

Gráfico No. 13



Por parte de la Corporación, en la recepción de las Quejas Ambientales particularmente, en lo que corresponde al tercer trimestre del 2020, es pertinente señalar que se utilizaron los canales Escrito-Físico con un porcentaje de 10% del total de los registros recibidos, Verbal 10%, Correo Electrónico 22%, Medios de Comunicación 16%, Redes Sociales 2%, por medio Telefónico 40% para el total reflejado en un 100% de los registros de las Quejas Ambientales. Se refleja un aumento en los registros por medio de vía telefónica, así como por medio de Correos Electrónicos y Medios de Comunicación, éste obedece al impacto que ha tenido la Emergencia Sanitaria en el territorio colombiano.

3.3. ANÁLISIS DE AFECTACIONES AMBIENTALES EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA.

Las Quejas Ambientales registradas en el tercer trimestre de 2020, fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con el siguiente gráfico:



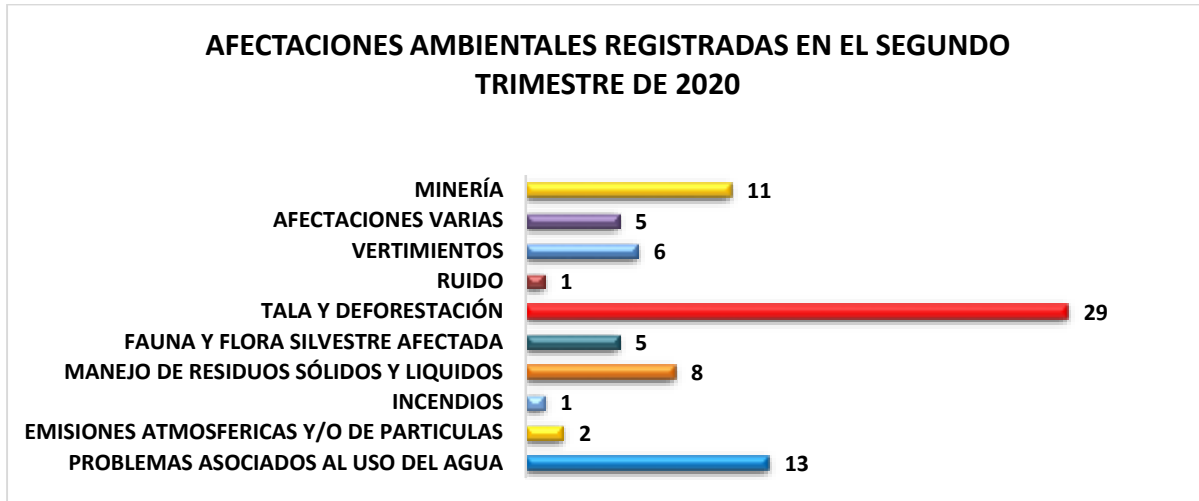
Tabla No. 5

MUNICIPIO	AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020										TOTAL
	PROBLEMAS ASOCIADOS AL USO DEL AGUA	EMISIONES ATMOSFERICAS Y/O DE PARTICULAS	INCENDIOS	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	FAUNA Y FLORA SILVESTRE AFECTADA	TALA Y DEFORESTACION	RUIDO	VERTIMIENTOS	AFECTACIONES VARIAS	MINERÍA	
ALBANIA						1			1	1	3
BARRANCAS				2		4		1			7
DIBULLA	2			1	2	1					6
DISTRACCION						1				1	2
EL MOLINO				1		1				1	3
FONSECA						3				1	4
URIBIA	1						1				2
HATONUEVO				1							1
LA JAGUA DEL PILAR						1					1
MAICAO	2					2			2		6
MANAURE				1							1
RIOHACHA	8	2	1	2	1	7		4	2	4	31
URUMITA						1					1
VILLANUEVA					2	2					4
SAN JUAN DEL CESAR						4		1		2	7
GUACOCHITO (NORTE DEL CESAR)										1	1
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA						1					1
TOTAL	13	2	1	8	5	29	1	6	5	11	81

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 – QUEJAS AMBIENTALES



Grafico No. 14



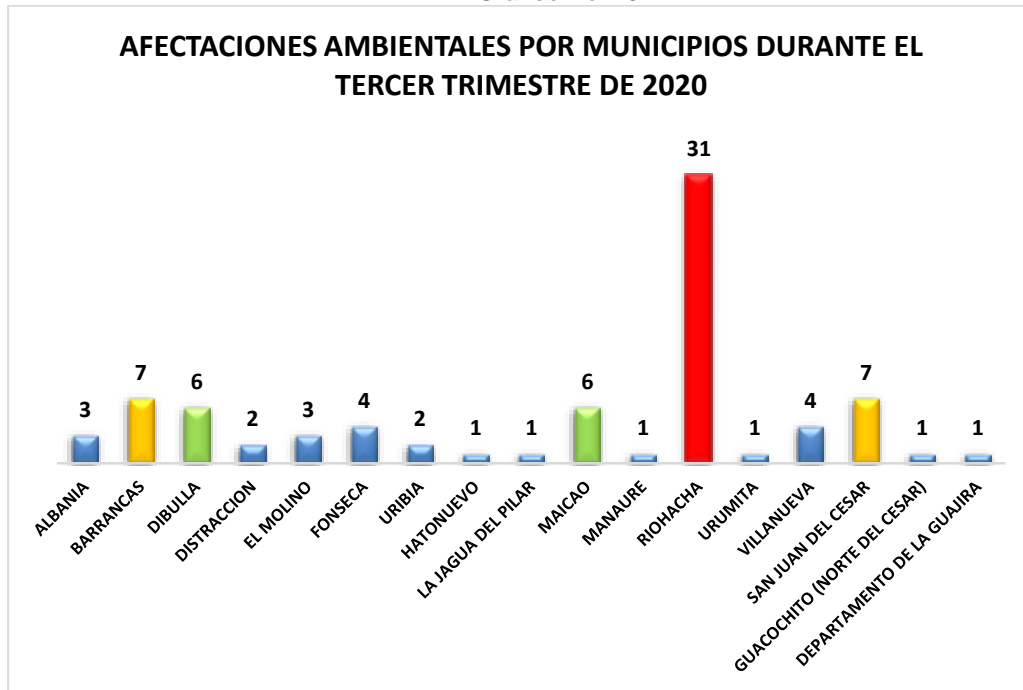
De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles fue la afectación al ecosistema que mayor número de reportes presentó, convirtiéndose así en la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.

Otras afectaciones de importante frecuencia durante el tercer trimestre de 2020, fueron aquellos problemas asociados al uso del agua seguido los desarrollos de actividades Mineras generan un foco de insatisfacción en varios sectores del departamento, donde se denuncia el incumplimiento de las medidas ambientales por el presunto incumplimiento de la normatividad, también se presenta la afectación ambiental causada a la Fauna y Flora silvestre, ya sea por reportes de caza, comercialización, cautiverio y/o presencia de los mismos en zonas pobladas, en los cuales se pone en riesgo la vida de la especie por la alteración de su entorno habitacional, los problemas del manejo de residuos sólidos también es una afectación que se encuentra latente en el departamento de La Guajira así como los vertimientos.

Cabe señalar que el Distrito de Riohacha, San Juan del Cesar, Barrancas, Maicao y Dibulla son los Municipios, con mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente, lo cual puede obedecer a que son las ciudades con mayores cantidades de población residente en el Departamento.



Grafico No. 15



4. ANÁLISIS GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES TERCER TRIMESTRE DE 2020.

De acuerdo con los datos consignados en los formatos adoptados por la Corporación para el registro, trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales, con al tercer trimestre de 2020 la Corporación presentó un total de 540 PQRSD, con una atención a 323 registros que corresponden al 59.82% en la atención a los grupos de interés de la entidad.

Cabe precisar que el universo PQRSD está integrado por los requerimientos de Entes de Control, Quejas Ambientales y necesidades de información y/o apoyos proferidos por la ciudadanía en general.

A continuación, se puede apreciar los datos generales de la gestión PQRSD desarrollada por la Corporación durante el tercer trimestre del 2020.



Tabla No. 8

ANÁLISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN TERCER TRIMESTRE DE 2020						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	237	16	50	106	409	62%
PQRSD (Entes de Control)	22	18	8	2	50	80%
QUEJAS AMBIENTALES	30	0	0	51	81	37%
TOTAL	289	34	58	159	540	
<i>Porcentaje (%)</i>	53,52	6,30	10,74	29,44	100,00	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 – PQRSD-QUEJAS AMBIENTALES

Gráfico No. 17

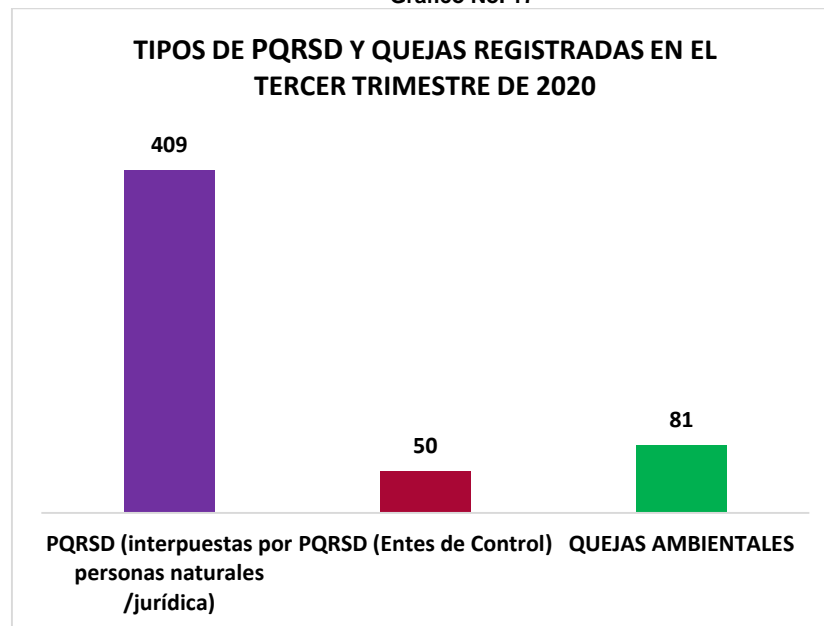


Gráfico No. 18



Como se logra apreciar, a la fecha de corte del presente informe la Corporación presentó el 60% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 54% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 6% fueron registros respondidos de forma extemporánea y un 29% corresponde a registros pendiente por respuesta; así mismo se logra apreciar que el 11% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de las consecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general.

Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

Gráfico No. 19





Tabla No. 9

DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS TERCER TRIMESTRE DE 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTES POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	18	1	0	6	25	76%
OFICINA DE COMUNICACIONES	7	0	0	0	7	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	0	1	1	1	3	33%
SECRETARIA GENERAL	7	1	1	3	12	67%
SEDE TERRITORIAL SUR	85	2	3	20	110	79%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	22	7	11	50	90	32%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	111	3	30	64	208	55%
CONTROL INTERNO	22	18	8	2	50	80%
REGISTROS COMPARTIDOS	17	1	4	13	35	51%
TOTAL	289	34	58	159	540	
<i>Equivalencia en %</i>	<i>53,52</i>	<i>6,30</i>	<i>10,74</i>	<i>29,44</i>	<i>100,00</i>	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 – PQRSD-QUEJAS

En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, se evidenció que en el tercer trimestre de 2020 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 208 PQRSD asignadas que corresponden al 39% con un porcentaje de cumplimiento del 55%, seguido por la Sede Territorial Sur con 110 registros asignados presentó el 20% con un porcentaje de cumplimiento del 79% de los registros a su cargo, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 90 registros, equivalentes al 17% de los registros ingresados a la Corporación con un porcentaje de cumplimiento del 32%, la Oficina de Control Interno asignó 50 registros representados en un 9% del total de registros iniciados con un porcentaje de cumplimiento del 80%, la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 25 PQRSD correspondientes al 5% con un porcentaje de cumplimiento del 76%, la Secretaria General recibió el cargue de 12 solicitudes equivalentes con el 2% y su cumplimiento fue del 67%, la Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 7 registros representado en un 1% logrando cumplimiento del 100%, por su parte la Oficina Jurídica fue asignado 3 registros con un cumplimiento del 33%.

Igualmente se logró el registro de 35 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 6% representando un cumplimiento del 51%.



4. CONCLUSIONES

- El panorama que se puede visibilizar a través del contenido del presente informe, concierne a un alto nivel de retrasos e incumplimientos debido a la cantidad de PQRSD y Quejas Ambientales pendiente por atender y no atendidas oportunamente, lo cual sin lugar a dudas impacta negativamente la imagen institucional de la entidad, puesto que los grupos de interés no se encuentran satisfechos con la gestión del área de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.
- Durante el tercer trimestre del 2020 la Corporación logró la atención de 253 PQRSD sobre un total de 409 registros, logrando cumplir con el 61.86% de las atenciones requeridas por los grupos de interés.
- La Subdirección de Gestión Ambiental es el área que durante el tercer trimestre de 2.020 recibió mayor cantidad de registros asignados con un total de 205 PQRSD, de las cuales logró atender 113 registros, 3 con respuesta extemporánea que equivalen al 5.5% su porcentaje de cumplimiento. Presenta 30 registros vencidos y 62 pendiente por respuesta.
- La atención a las PQRSD en el tercer trimestre de 2.020 presentó un porcentaje de cumplimiento en el orden del 62% con un nivel de oportunidad en la respuesta del 58% con extemporaneidad de un 4%, un promedio de registros vencidos que alcanza el 12% y un 26% de los registros se encuentran pendiente por respuesta.
- Es preciso señalar que los canales que más utilizaron para interponer una PQRSD fue el canal de Vía Correo Electrónico con un 77%, seguido del canal Escrito-Físico 34%, le sigue el canal Telefónico con un 9%, el canal Pagina Web con un 4% y por último el canal Verbal con un 1%.
- Los tipos de PQRSD interpuestos en la Corporación, se basaron en Peticiones, se reportaron un total de 208 reflejando un 50% del total de PQRSD durante el periodo en mención.
- De acuerdo a las solicitudes provenientes de los Entes de Control tenemos que la Subdirección de Autoridad Ambiental es la dependencia con mayor asignación por parte de la Oficina de Control Interno con un reporte de 30 solicitudes reflejadas en un 60% del total de PQRSD recibidas de parte de los Entes de Control.
- En materia de atención a los Entes de Control, es importante destacar que para el tercer trimestre de 2020 la Corporación logró la respuesta a 39 requerimientos de 50 recibidos, obteniendo el 78% de cumplimiento, pero con vencimientos en el orden del 16% y 4% con registros pendiente por respuesta.
- En lo referente al procedimiento de atención a las Quejas Ambientales, es necesario resaltar que, durante el tercer trimestre de 2020, la Corporación recibió un total de 81 reportes de afectaciones a los recursos naturales, de las cuales logró respuesta oportuna de 30 casos, indicando el 37.04% de atención sobre el total de reportes ciudadanos.
- Resalta el significativo número de quejas ambientales pendiente por respuesta en la Subdirección de Autoridad Ambiental, lo cual permite determinar que se ha visto afectado el objetivo del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales reportando un 62.96% de quejas pendientes por atención en términos generales.
- Cabe señalar que el Distrito de Riohacha, San Juan del Cesar, Barrancas, Maicao y Dibulla son los Municipios, con mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente, lo cual puede obedecer a que son las ciudades con mayores cantidades de población residente en el Departamento.



- La Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles fue la afectación al ecosistema que mayor número de reportes presentó, convirtiéndose así en la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.
- En análisis general, al tercer trimestre de 2020 la Corporación presentó un total de 540 PQRSD, con una atención a 323 registros que corresponden 60% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 54% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 6% fueron registros respondidos de forma extemporánea y un 29% corresponde a registros pendiente por respuesta; así mismo se logra apreciar que el 11% de registros figuran sin atención.



5. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se ofrecerán a continuación van encaminadas a lograr una optimización de la misión de la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano a través del mejoramiento de los procesos a cargo del área:

- ✓ Formulación de estrategias que vayan orientadas a gestionar de manera oportuna las PQRSD y Quejas Ambientales o en su defecto las que se encuentren aún sin atención plasmadas en la Matriz de Seguimiento y Trazabilidad en la Cuenta Institucional de Google Drive.
- ✓ Adquisición de un software que facilite el seguimiento a cada uno de los documentos presentados a través de los canales de información disponibles por Corporación, el cual cuenta con una función de seguimiento de los mismos y una actualización en tiempo real de las respuestas y quejas que sean atendidas por los líderes de las áreas. Asimismo, que este incluya la función de indicar los documentos que requieran respuesta articulada por parte de distintas dependencias y que no sean dadas por terminadas sin que cada una de ellas haya contestado debidamente a los mimos.
- ✓ Trabajar articuladamente con la Oficina de Control Interno para lograr que los responsables de cada área respondan oportuna y correctamente a los grupos de interés, para que de lo contrario esta oficina tome las medidas pertinentes e inicie procesos disciplinarios a los funcionarios públicos que no cumplen con las funciones asignadas.
- ✓ Realizar un análisis mensual de fallas y del nivel de cumplimiento de las áreas responsables con respecto a la atención de PQRSD y Quejas Ambientales, así como también una evaluación de los funcionarios y su grado de compromiso con la entidad. De esta manera podría cada dependencia presentar de manera mensual o bimestral un plan de acción que contenga las actividades y estrategias a ejecutar para lograr un impacto positivo en el nivel del cumplimiento de los objetivos propuestos.
- ✓ Efectuar capacitaciones de manera frecuente que vayan dirigidas a funcionarios que tengan poco conocimiento en el manejo de Microsoft Office; esto con la finalidad de mejorar el proceso de diligenciamiento, presentación y actualización de las matrices incluidas en el Google Drive de la cuenta institucional.
- ✓ Fortalecer la gestión institucional para la atención de los requerimientos presentados por los diferentes grupos de interés de la Corporación, principalmente en la Subdirección de Autoridad Ambiental y Subdirección de Gestión Ambiental donde se presentaron las mayores dificultades en la vigencia del tercer trimestre de 2020.



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

Atentamente,

DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Elaboró: Jair Gnecco