



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

**FECHA:** Diciembre de 2018.

**RESPONSABLE:** Davianis Paulina Acosta Ávila – Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

**OBJETIVO:** Reportar el Cumplimiento al Procedimiento de Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales.

### PRESENTACIÓN

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA, a través de la oficina de Atención y Servicio al Ciudadano, presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD y Quejas Ambientales recibidas y tramitadas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 2 de Enero de 2018 hasta el 31 de Diciembre de la misma vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de Ley generando recomendaciones para fortalecer los procesos internos antes descritos.

Con el presente informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015 y Ley 1755 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante la vigencia 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo al universo de PQRSD interpuestas ante la Corporación durante la vigencia 2018, discriminadas por modalidad, canal de recepción, tipo de atención y dependencia asignada para el trámite de atención. Además, se adelantó un análisis comparativo, análisis de acuerdo al contenido de las PQRSD, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando recomendaciones y conclusiones finales para mejorar la atención y servicio al ciudadano.

Es preciso indicar que el resultado de la gestión en atención a las PQRSD se comunica de forma extemporánea debido a que el reporte de la Sede Territorial Sur fue recibido de manera tardía, impidiendo consolidar la información de la vigencia 2018 en los términos establecidos para este efecto.





### CANALES DE ATENCIÓN

CANAL DE COMUNICACIÓN	MECANISMO	DESCRIPCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Teléfono	Línea telefónica fija en Riohacha – La Guajira	Líneas 7275125, 7283518 ext.: 141, 173 – 419 y 7285052 para Laboratorio Ambiental	Lunes a Jueves 8:00 a 12:00 y 14:00 - 18:00  Viernes 07:00 – 15:00
	Línea telefónica fija en Sede Territorial Sur en Fonseca – La Guajira	Línea 7756500	
	Línea Gratuita Nacional de Telefonía Fija	Línea 01 8000 954321	
Telefax	Línea Telefax de Dirección General	Línea 7287542	
Líneas Verdes	Líneas Celular para atención de quejas ambientales	Línea 310 6581142	Habilitadas las 24 horas, no obstante, salvo graves emergencias que ameriten la atención inmediata, los reportes son tramitados en días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
		Línea 318 5858383	
		Línea 301 6008358	
Virtual	Página Web Institucional	www.corpoguajira.gov.co / link PQRSD	Portal habilitado las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
	Correo Electrónico Corporativo	servicioalcliente@corpoguajira.gov.co	El correo electrónico se encuentra habilitado las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
	Redes Sociales Corporativas	@Corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram	Las Redes Sociales Corporativas se encuentran disponibles al público las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
Buzón de Mensajes	Buzón de Sugerencias	<b>Sede Principal:</b> Carrera 7 No. 12 – 15 (Riohacha – La Guajira)	Dispuesto en la recepción década sede de la Corporación para ser utilizado en los horarios de atención al público.
Atención Presencial	Ventanilla Única y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano	<b>Sede Territorial:</b> Carretera Nacional, Salida a Barrancas (Fonseca – La Guajira)	
Medios de Información Masivos	Medios de Comunicación (Prensa hablada y escrita)	Página Semanal Diario del Norte – EcoGuajira –	Edición de los días Jueves
		Programa radical EcoGuajira	Emitido todos los días por la emisora Cardenal Stereo en Frecuencia Modulada 91.7 (Riohacha) y 94.7 en horario de 5:00 am - 5:30 am (San Juan del Cesar)





## 1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD VIGENCIA 2018

La fuente de información para la elaboración del presente informe obedece a las Matrices de Trazabilidad de PQRSD y Quejas Ambientales de la sede principal y al informe de gestión vigencia 2018 presentado por la Dirección Territorial Sur el 25 de Enero de 2019. La verificación del cumplimiento en la atención de los registros PQRSD se realizó con la ayuda del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y a través de seguimientos en cada una de las áreas.

De igual manera, es necesario señalar que en el reporte enviado por la Sede Territorial Sur fue recibido de forma tardía, impidiendo el reporte oportuno y consolidado de la gestión PQRSD de la vigencia 2018; además en la información remitida por la Sede Territorial Sur no se detallan los resultados y tampoco se especifican las cifras exactas respecto a la atención de PQRSD, sólo se anuncia que se recibieron 552 registros, de los cuales se atendió aproximadamente el 70%, lo que en términos porcentuales significa un aproximado de 386 registros atendidos.

Teniendo en cuenta estas precisiones, a continuación se informan los resultados de la gestión PQRSD en la sede principal y posteriormente se informará la gestión de la sede territorial de acuerdo con los datos informados en el reporte del día 25 de Enero de 2019.

A continuación se presentan los datos más relevantes de la gestión PQRSD durante registrados en la sede principal durante la vigencia 2018:

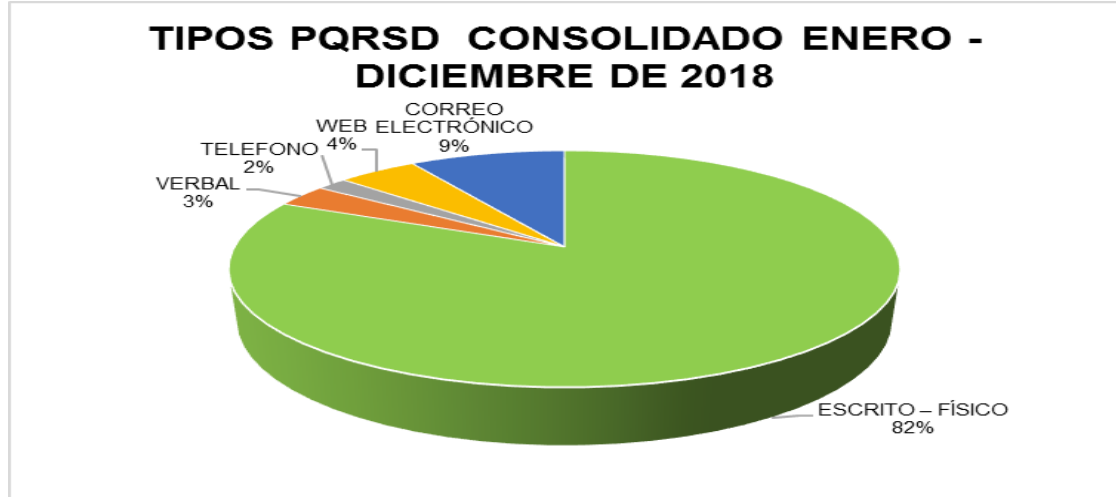
**Tabla No. 1.**

Canales de Información Utilizados para Interponer PQRSD - **Sede Principal** vigencia de 2018

CANAL	CANTIDAD
ESCRITO – FÍSICO	693
VERBAL	26
TELEFONO	15
WEB	39
CORREO ELECTRÓNICO	76
<b>TOTAL</b>	<b>849</b>



**Grafico No. 1**  
Tipos de PQRSD - Sede Principal vigencia de 2018



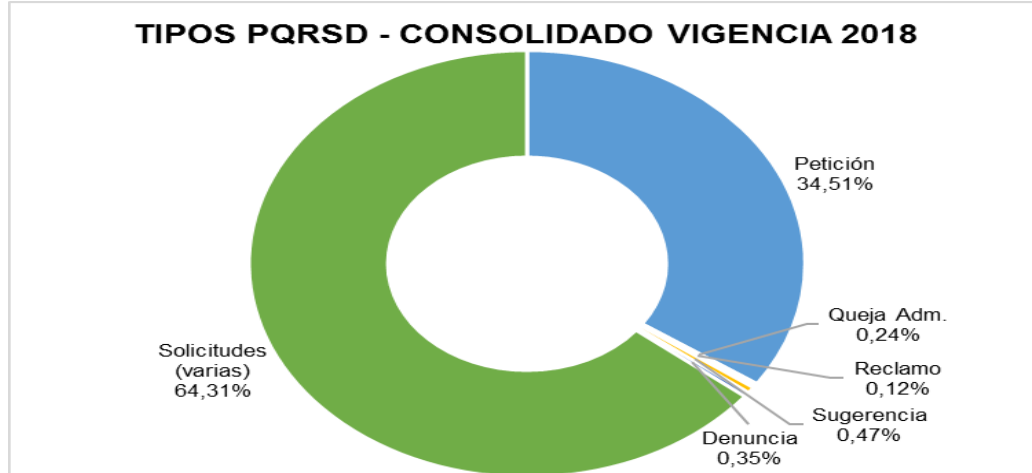
Como se puede apreciar en la tabla y gráfico No. 1, respectivamente, durante la vigencia 2018 el canal de comunicación mayormente utilizado por la ciudadanía al momento de interponer una PQRSD ante la Corporación fueron las comunicaciones escritas, que son radicadas directamente en la ventanilla única con el 82%, seguidas por los registros recibidos a través del correo electrónico con el 9%; así mismo, el 4% de las PQRSD fue interpuesto a través de la página web, mientras que la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de la Corporación recibió el 3% de las PQRSD de manera verbal y el 2% a través de las líneas telefónicas institucionales.

A continuación se presenta una estadística que describe los tipos de PQRSD registrados durante la vigencia 2018:

**Tabla No. 2**  
Sede Principal vigencia de 2018

TIPOS PQRSD - CONSOLIDADO ENERO - DICIEMBRE DE 2018				
ÁREA	CRITERIO			TOTAL REGISTROS VIGENCIA 2018
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	
Petición	182	84	27	293
Queja Adm.	1	0	1	2
Reclamo	1	0	0	1
Sugerencia	4	0	0	4
Denuncia	2	0	1	3
Solicitudes (varias)	402	113	31	546
<b>TOTAL</b>	<b>592</b>	<b>197</b>	<b>60</b>	<b>849</b>

**Gráfico No. 2**  
Sede Principal vigencia de 2018



De acuerdo a las modalidades de PQRSD definidas, la tabla y el gráfico 2 permiten evidenciar que los 849 registros que fueron interpuestos por la ciudadanía durante la vigencia 2018 se clasificaron de la siguiente manera: 293 peticiones de información y/o consultas a esta entidad sobre asuntos afines a la naturaleza y funciones de la Corporación (34,51%), 2 Quejas Administrativas (0,24%), 1 Reclamo (0,12%), 4 Sugerencias para la mejora de los servicios (0,47%), 3 Denuncias de hechos irregulares (0,35%) y 546 solicitudes de apoyo a diferentes necesidades de la ciudadanía como donaciones, prestamos del auditorio, soluciones de abastecimiento de agua a las comunidades del departamento de La Guajira, certificaciones ambientales, apoyos con capacitaciones en materia ambiental, entre otros que representan el 64,31% de las PQRSD.

A continuación, se presenta las tablas No. 3 y No. 4 las cuales ilustran la cantidad de PQRSD recibidas en la sede principal de la Corporación mes a mes y la dinámica respecto a la atención por parte de cada área asignada durante la vigencia 2018:

**Tabla No. 3**

<b>CONSOLIDADO SEDE PRINCIPAL VIGENCIA 2018</b>				
<b>MES</b>	<b>CRITERIO DE ATENCIÓN</b>			<b>TOTAL REGISTROS POR ÁREA POR CADA MES</b>
	<b>RESPUESTA OPORTUNA</b>	<b>RESPUESTA EXTEMPORÁNEA</b>	<b>REGISTROS VENCIDOS</b>	
ENERO	25	7	0	32
FEBRERO	43	13	0	56
MARZO	52	22	4	78
ABRIL	44	21	1	66
MAYO	46	8	0	54
JUNIO	49	18	0	67



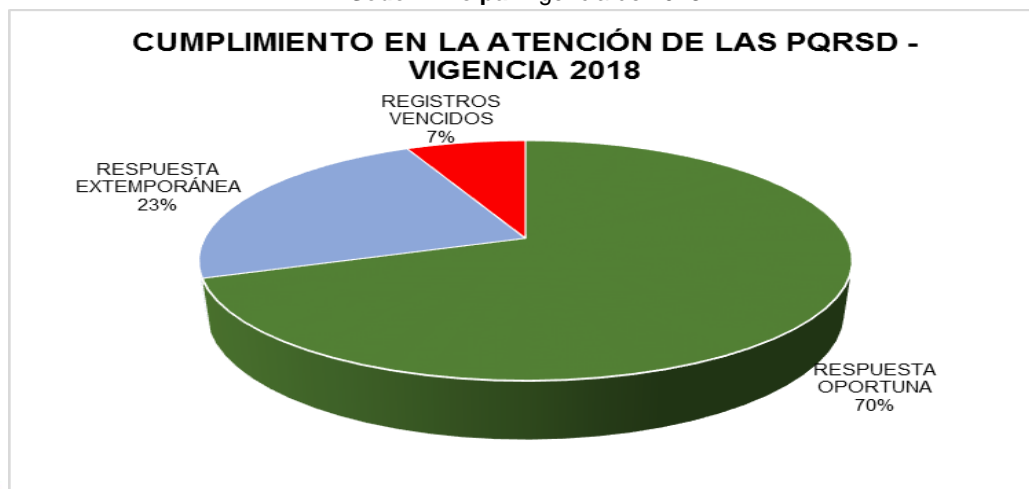
JULIO	45	11	2	58
AGOSTO	43	14	0	57
SEPTIEMBRE	69	19	8	96
OCTUBRE	84	40	15	139
NOVIEMBRE	69	13	17	99
DICIEMBRE	23	11	13	47
<b>TOTAL</b>	<b>592</b>	<b>197</b>	<b>60</b>	<b>849</b>

Tabla No. 4

GESTIÓN PQRSD - SEDE PRINCIPAL - VIGENCIA 2018				
ÁREA	CRITERIO			TOTAL REGISTROS POR ÁREA EN LA VIGENCIA
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	308	102	27	437
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	73	58	32	163
SECRETARIA GENERAL	42	13	0	55
TERRITORIAL SUR	8	2	1	11
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	62	5	0	67
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	4	0	9
OF. COMUNICACIONES	91	12	0	103
ASESOR DE DIRECCIÓN	3	1	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>592</b>	<b>197</b>	<b>60</b>	<b>849</b>

Grafico No. 3

Sede Principal vigencia de 2018







En términos de cumplimiento es preciso indicar que del universo de PQRSD se atendió de manera oportuna el 70%, mientras que el 23% de los requerimientos recepcionados se atendieron de forma extemporánea, totalizando el **93%** de la atención sobre el universo PQRSD registrado.

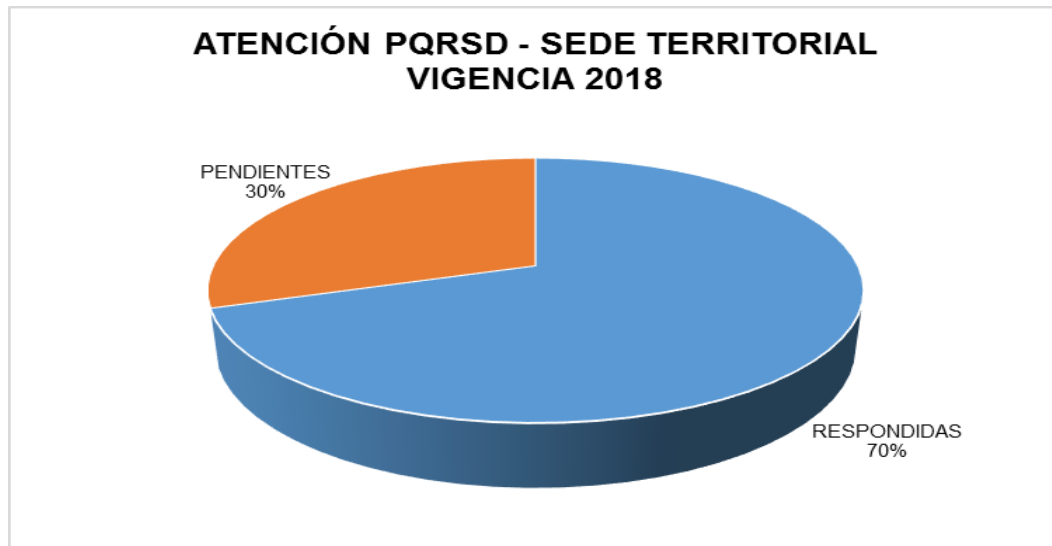
Así mismo, como se logra apreciar en el gráfico No. 3, el 7% de las PQRSD venció el término establecido para la respuesta oportuna.

**NOTA 1:** Para mayor detalle se anexa Matriz de Trazabilidad PQRSD de la sede Principal correspondiente a la vigencia 2018, donde mes a mes se pueden apreciar cada uno de los registros y estado de atención en el que se encuentran.

En lo que respecta a la Sede Territorial Sur, de acuerdo con el informe de gestión presentado el 25 de Enero de 2019, se recibieron 552 PQRSD, de las cuales "...fueron resueltas cerca del 70% en el año 2018. Los registros se llevan por un sistema de gestión documental elaborado en el aplicativo Excel por parte del Director Territorial"<sup>1</sup>

Lo anterior permite inferir que a 31 de Diciembre de 2018, la sede territorial presenta un total de 386 registros atendidos y 166 registros (30%) vencidos como se muestra en el siguiente gráfico.

**Gráfico No. 4**



Así mismo, se percibe que la sede territorial emplea una metodología muy diferente a la implementada en la sede principal, lo cual se refleja en que durante la vigencia 2018 los registros PQRSD no se realizaron en la matriz adoptada por la Corporación a través del Sistema de Gestión de Calidad y en que los reportes no se realizan en las fechas estipuladas.

<sup>1</sup> Informe de Gestión Dirección Territorial Sur – Año 2018.



Bajo este contexto, se informa que entre las sedes principal y territorial, la Corporación recibió un total de 1.361 PQRSD, universo del cual se atendieron 1.135 registros, mientras que no se respondieron 226 registros como se muestra en la Tabla No. 5.

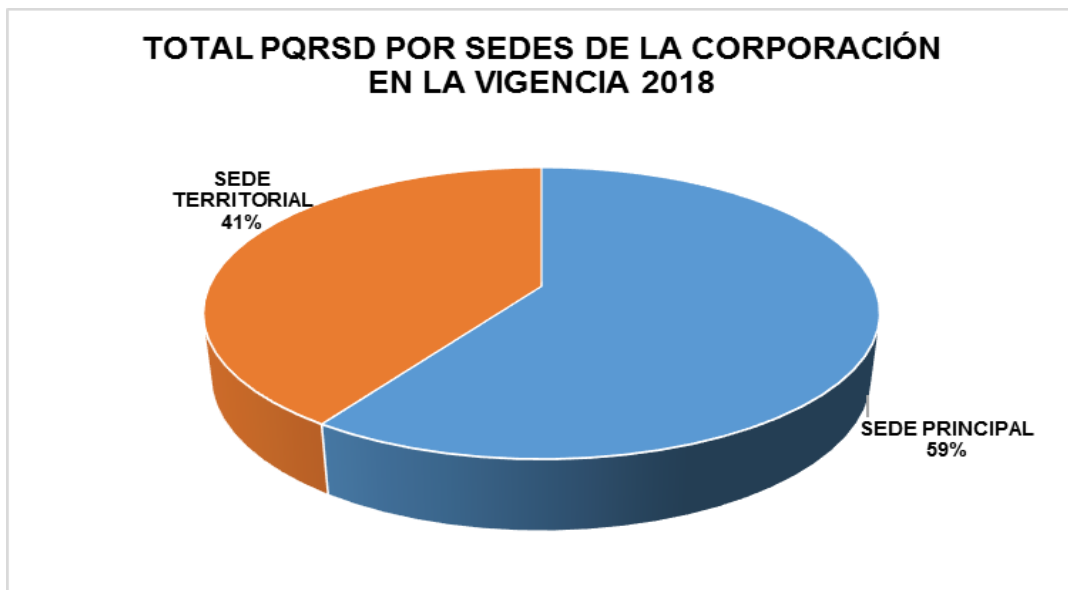
**Tabla No. 5**

<b>CONSOLIDADO PQRSD (SEDE PRINCIPAL Y SEDE TERRITORIAL)</b>				
<b>ÁREA</b>	<b>CRITERIO</b>			<b>TOTAL REGISTROS POR SEDE EN LA VIGENCIA 2018</b>
	<b>RESPUESTA OPORTUNA</b>	<b>RESPUESTA EXTEMPORÁNEA</b>	<b>REGISTROS VENCIDOS</b>	
SEDE PRINCIPAL	552	197	60	<b>809</b>
SEDE TERRITORIAL	386	0	166	<b>552</b>
<b>TOTAL</b>	<b>938</b>	<b>197</b>	<b>226</b>	<b>1361</b>

Igualmente se observa que el 68,92% de las PQRSD se atendió oportunamente y que el 14,47 fue atendido de manera extemporánea para un nivel de atención general del **83,39%**.

Comparando los datos PQRSD registrados por la sede principal con la información presentada por la sede territorial tenemos que la principal recibió el 59% del universo, mientras que la sede territorial recibió el 41%.

**Gráfico No. 5**





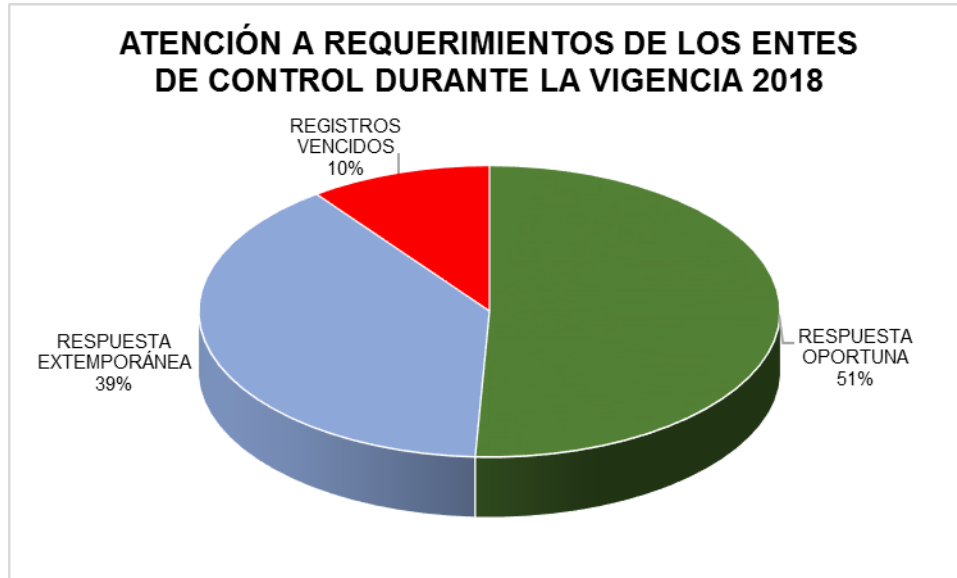
## 1.1. SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL VIGENCIA 2018

Finalizada la vigencia 2018, se realizó análisis a la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, donde se pudo verificar que durante la vigencia 2018 la Corporación recepcionó un total de **Doscientos Cincuenta y Seis (256)** documentos proferidos por los Entes de Control, los cuales fueron tramitados internamente y de acuerdo con la siguiente información:

Tabla No. 6

CONSOLIDADO ENERO - DICIEMBRE DE 2018				
MES	CRITERIO			TOTAL REGISTROS POR ÁREA POR CADA MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	
ENERO	12	5	0	17
FEBRERO	8	5	0	13
MARZO	10	9	0	19
ABRIL	6	4	0	10
MAYO	13	19	1	33
JUNIO	14	16	1	31
JULIO	8	7	2	17
AGOSTO	12	15	3	30
SEPTIEMBRE	16	6	3	25
OCTUBRE	9	3	4	16
NOVIEMBRE	20	8	8	36
DICIEMBRE	2	3	4	9
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>256</b>

**Gráfico No. 6**



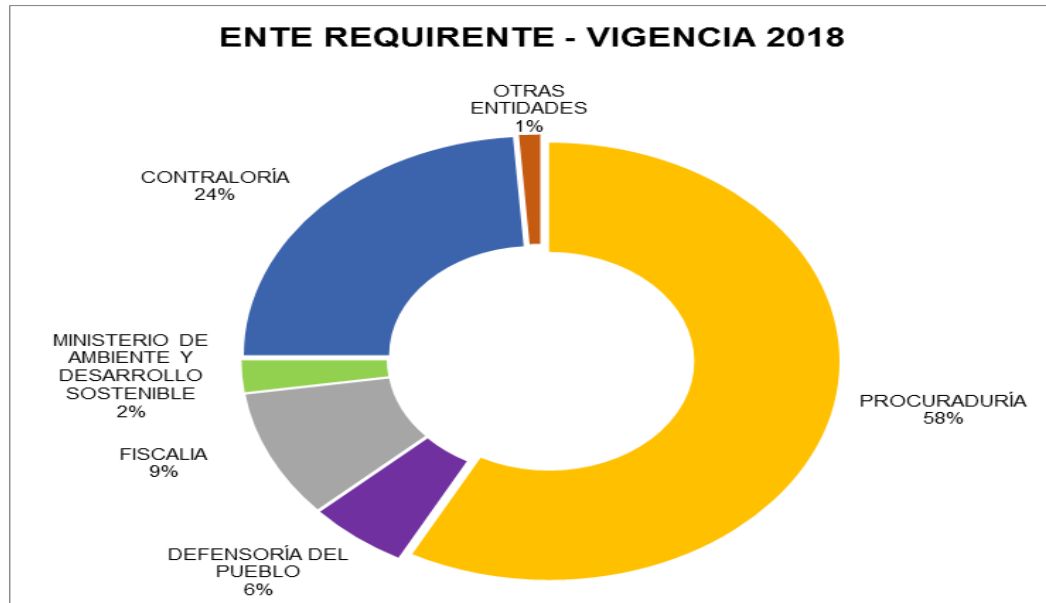
Como se puede apreciar en la tabla y gráfico No. 6, respectivamente, durante la vigencia 2018 se recibieron 256 registros proferidos por los Entes de Control, universo del cual el 51% corresponde a respuestas oportunas, el 39% son respuestas extemporáneas y el 10% corresponden a los registros que se encuentran vencidos.

Respecto a los requerimientos de los Entes de Control, es preciso informar cuales fueron aquellos que fueron frecuentes y el criterio de atención por parte de la Corporación.

**Tabla No. 7**

ÓRGANO DE CONTROL	CRITERIO			TOTAL REGISTROS EN LA VIGENCIA
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	
PROCURADURÍA	67	59	22	148
CONTRALORÍA	39	22	0	61
FISCALIA	13	9	2	24
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	5	7	2	14
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	3	3	0	6
OTRAS ENTIDADES	3	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>256</b>

Gráfico No. 7



En la tabla y gráfico No. 7, respectivamente, se puede evidenciar que de los 256 requerimientos proferidos por los Entes de Control durante la vigencia 2018, el 58% provinieron de la Procuraduría General de la Nación, el 24% correspondió a requerimientos de la Contraloría General de la República, el 9% del universo fue interpuesto por la Fiscalía General de la Nación, el 6% correspondió a solicitudes emanadas de las oficinas de la Defensoría del Pueblo, mientras que el 1% representó a diferentes entidades como el Departamento Nacional de Planeación y la Corte Constitucional, entre otros.

Igualmente, se presenta una estadística descriptiva respecto a la dinámica en la atención de los requerimientos al interior de la Corporación, de acuerdo con la asignación proferida por la Oficina de Control Interno:

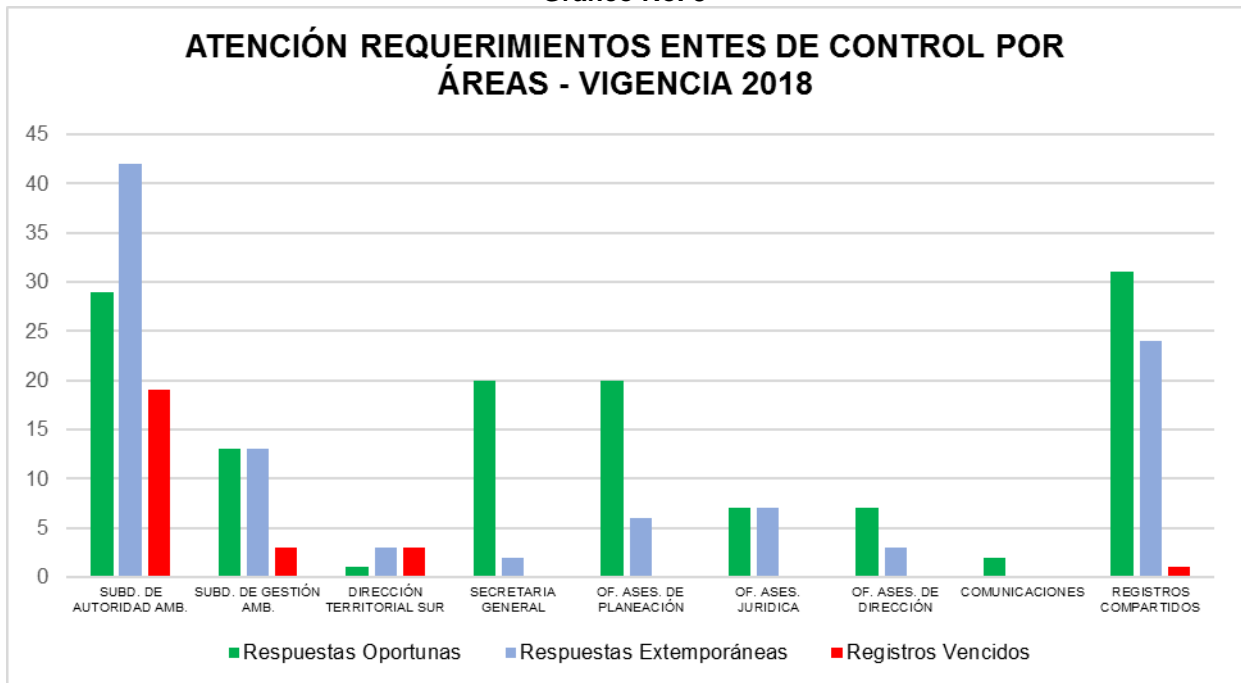
Tabla No. 8

ÁREA ASIGNADA	CRITERIO			TOTAL REGISTROS EN POR ÁREA EN LA VIGENCIA
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	
SUBD. DE AUTORIDAD AMB.	29	42	19	90
SUBD. DE GESTIÓN AMB.	13	13	3	29
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	1	3	3	7
SECRETARIA GENERAL	20	2	0	22
OF. ASES. DE PLANEACIÓN	20	6	0	26
OF. ASES. JURIDICA	7	7	0	14
OF. ASES. DE DIRECCIÓN	7	3	0	10

COMUNICACIONES	2	0	0	2
REGISTROS COMPARTIDOS	31	24	1	56
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>256</b>

A continuación se presentan estadísticas específicas sobre la atención de los requerimientos por parte de cada una de las áreas asignadas al interior de la Corporación:

**Gráfico No. 8**



El gráfico No. 8 permite observar que el área que mayor número de requerimientos recibió fue la **Subdirección de Autoridad Ambiental** con un total de 90 registros, siendo así mismo el área que mayor número de registros vencidos (21%) y respuestas extemporáneas 47% presentó durante la vigencia 2018.

Por su parte la **Subdirección de Gestión Ambiental** recibió un total de 29 asignaciones durante la vigencia, universo del cual logró dar respuesta oportuna al 32%, mientras que el 45% fueron respuestas extemporáneas y el 10% se encuentra venció su término legal para responder oportunamente.

La **Dirección Territorial Sur**, a pesar de recibir un número menor de asignaciones (7 registros), presentó una desconsoladora estadística en razón a que sólo tiene una respuesta oportuna (14,29%), mientras que las respuestas extemporáneas y registros vencidos representan de manera equitativa el 85,71% sobre el universo de registros asignados.

En lo que corresponde a las asignaciones a dependencias como **Secretaría General**, las Oficinas Asesoras de **Planeación, Jurídica, Dirección y Comunicaciones**, fueron en su conjunto menores a



las de otras áreas antes mencionadas, no obstante, la eficiencia en la atención fue mucho mayor, logrando la totalidad de las respuestas a los registros que le fueron asignados.

**NOTA 2:** En el segundo anexo encontrará la relación por áreas de los requerimientos de Entes de Control que no presentaron respuesta durante la vigencia 2018.

## 2. QUEJAS AMBIENTALES VIGENCIA 2018.

Durante la vigencia 2018 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA, a través de la ejecución del proyecto de Fortalecimiento a la Autoridad Ambiental, logró incrementar la eficiencia en la atención a los casos por afectaciones ambientales y con ello mejorar la confianza en la gestión ambiental desarrollada por la entidad en el marco de su Misión.

En este sentido, a 31 de Diciembre de 2018 se logró la recepción de 474 casos por presuntas afectaciones ambientales, de las cuales 339 fueron tramitadas a través de la sede principal y 135 por medio de la sede territorial. Así las cosas, se cumplió con la atención efectiva al 94,30% correspondiente con 338 atenciones oportunas y 109 casos atendidos de forma extemporánea, mientras que 27 casos se encuentran vencidos, lo que corresponde al 5,7% de registros pendientes por atención.

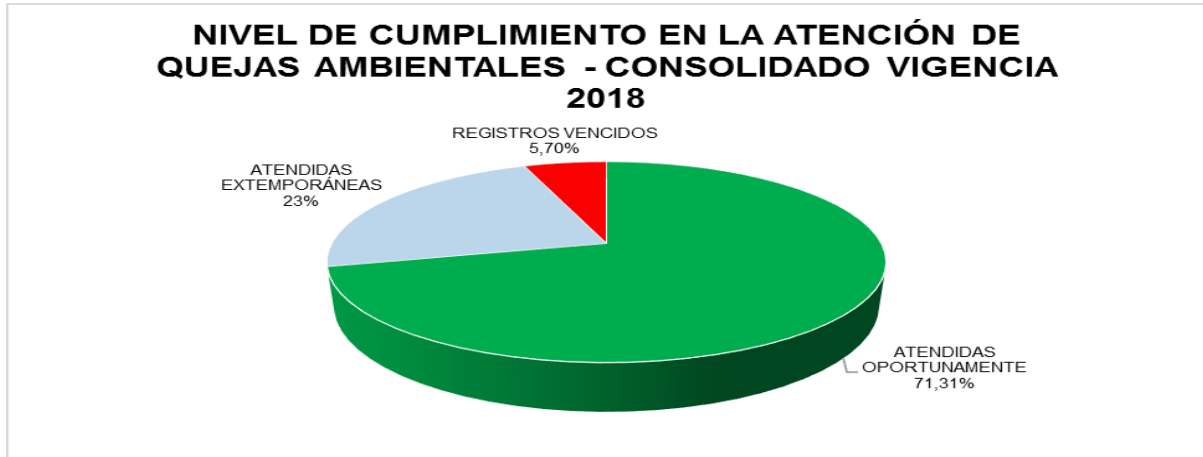
A continuación se ilustra la dinámica respecto al trámite surtido en cada una de las áreas responsables al interior de la Corporación:

Tabla No. 9

<b>GESTIÓN A QUEJAS AMBIENTALES - CONSOLIDADO VIGENCIA 2018</b>				
ÁREA	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	ATENDIDAS EXTEMPORÁNEAS	VENCIDAS	TOTAL
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	225	49	14	288
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	8	2	2	12
TERRITORIAL SUR	105	58	11	174
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>109</b>	<b>27</b>	<b>474</b>



**Gráfico No. 9**



Como se puede observar en el gráfico No. 9, el cumplimiento en la atención de las Quejas Ambientales fue muy eficiente, logrando un cumplimiento de 94,3% en la atención sobre el universo registrado de acuerdo con los reportes de afectaciones denunciadas por la ciudadanía.; en este mismo sentido, es preciso indicar que de los 474 casos de afectaciones registrados durante la vigencia, existen 27 registros cuyo término legal establecido para la atención oportuna expiró sin que se conozca alguna actuación, lo cual equivale al 5,7% de registros vencidos.

Es preciso informar que la disminución en la cantidad de registros y la efectividad en la atención a las Quejas Ambientales coincide con la etapa final del Proyecto de Fortalecimiento a la Autoridad Ambiental en la cual se buscó culminar los procesos en curso que fueron iniciados con mucha anterioridad.

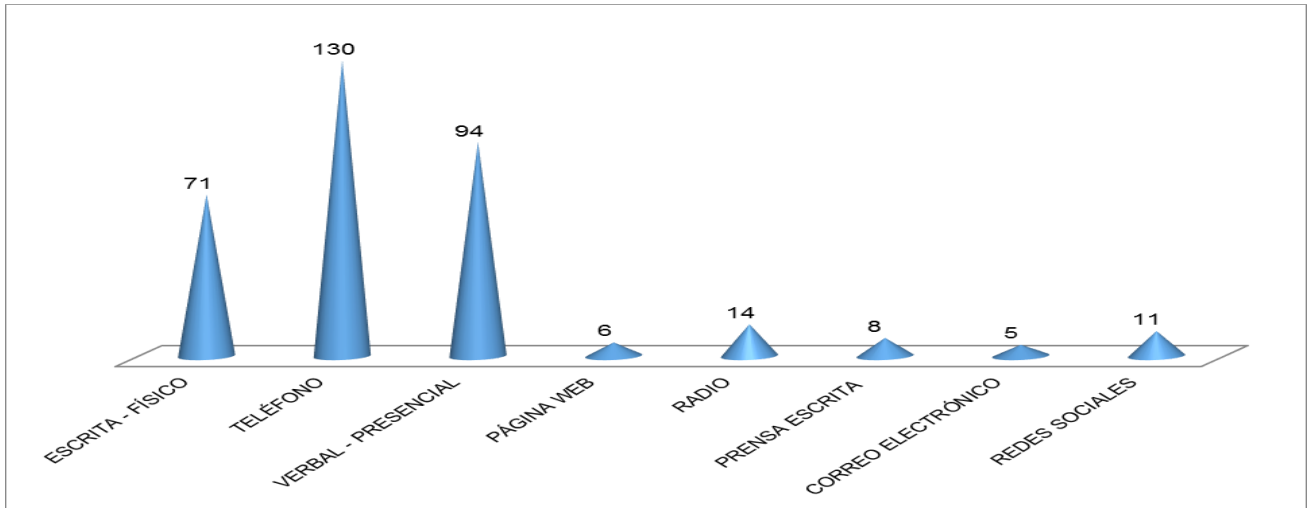
Con el propósito de determinar los canales mayormente frecuentados por la ciudadanía al momento de dar a conocer las presuntas afectaciones ambientales, a continuación se presenta la siguiente estadística consolidada de la vigencia 2018.

**Tabla No. 10**  
Registro del Canal Utilizado por la Ciudadanía – Sede Principal

ITEM	CANAL UTILIZADO	TIPO RECEPCIÓN	CANTIDAD
1	ESCRITA - FÍSICO	DOCUMENTO - VENTANILLA	71
2	TELÉFONO	TELÉFONO - FORMATO QUEJAS AMBIENTALES	130
3	VERBAL - PRESENCIAL	FORMATO QUEJAS AMBIENTALES – ATENCIÓN AL CIUDADANO	94
4	PÁGINA WEB	WEB INSTITUCIONAL	6
5	RADIO	ECOGUAJIRA	14
6	PRENSA ESCRITA	DIARIO DEL NORTE	8
7	CORREO ELECTRÓNICO	CORREOS ELECTRÓNICOS CORPORATIVOS	5
8	REDES SOCIALES	TWITTER Y FACEBOOK	11
<b>TOTAL</b>			<b>339</b>



**Grafico No. 10**  
**TIPO DE RECEPCIÓN QUEJAS AMBIENTALES - SEDE PRINCIPAL - VIGENCIA 2018**



Como se evidencia en la tabla No. y gráfico No. 10, respectivamente, el canal mayormente frecuentado para interponer Quejas Ambientales durante la vigencia 2018 fueron las líneas telefónicas dispuestas por la Corporación con el 38,35% de los reportes, seguidamente se encuentran las quejas recibidas de manera verbal en las instalaciones de la Corporación y/o en las jornadas de campo con el 27,73%, las denuncias ambientales recibidas a través de escritos corresponden al 20,94%, mientras que en menor proporción se encuentran las Quejas interpuestas a través del programa radial Ecoguajira con 4,13%, las Redes Sociales Corporativas con el 3,24%, Prensa Escrita con el 2,36%, Página Web Institucional representan el 1,77 y los reportes por afectaciones recibidos por medio del correo electrónico Corporativo corresponde al 1,47%.

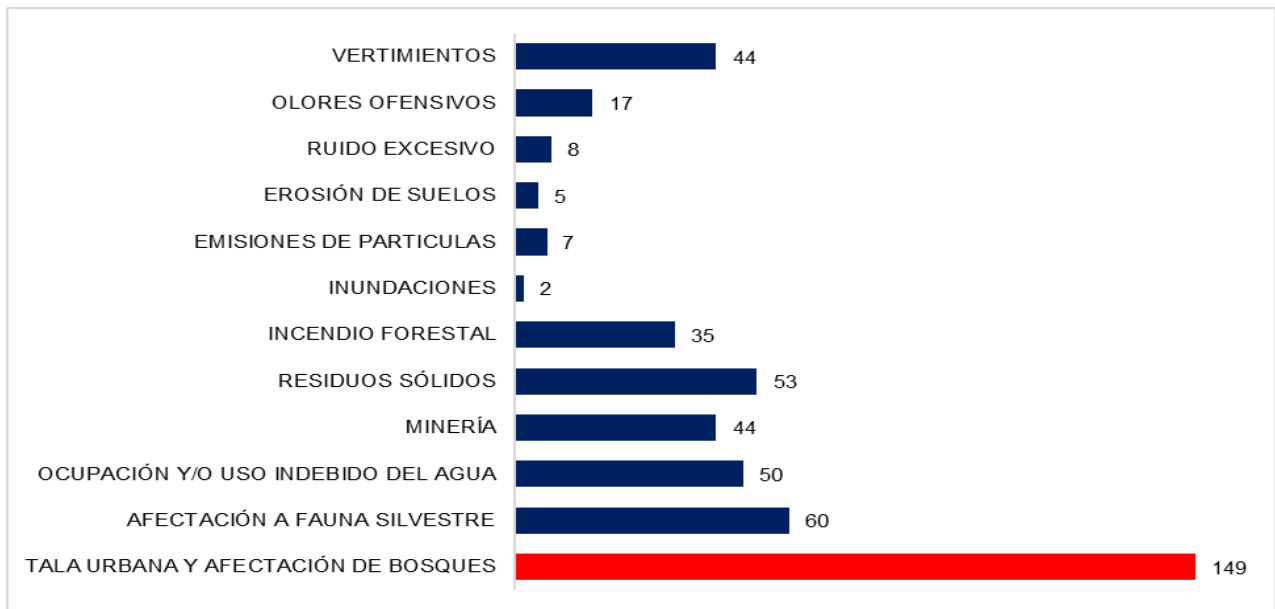
Es importante destacar los tipos de afectaciones y los municipios con mayores afectaciones detectadas durante la vigencia 2018, de acuerdo con las denuncias recibidas; en este sentido, a continuación se presentan los datos más relevantes.

**Tabla No. 11**

ITEM	AFECTACIÓN AMBIENTAL	CANTIDAD
1	TALA URBANA Y AFECTACIÓN DE BOSQUES	149
2	AFECTACIÓN A FAUNA SILVESTRE	60
3	OCUPACIÓN Y/O USO INDEBIDO DEL AGUA	50
4	MINERÍA	44
5	RESIDUOS SÓLIDOS	53

6	INCENDIO FORESTAL	35
7	INUNDACIONES	2
8	EMISIONES DE PARTICULAS	7
9	EROSIÓN DE SUELOS	5
10	RUIDO EXCESIVO	8
11	OLORES OFENSIVOS	17
12	VERTIMIENTOS	44
<b>TOTAL</b>		<b>474</b>

**Grafico No. 11**

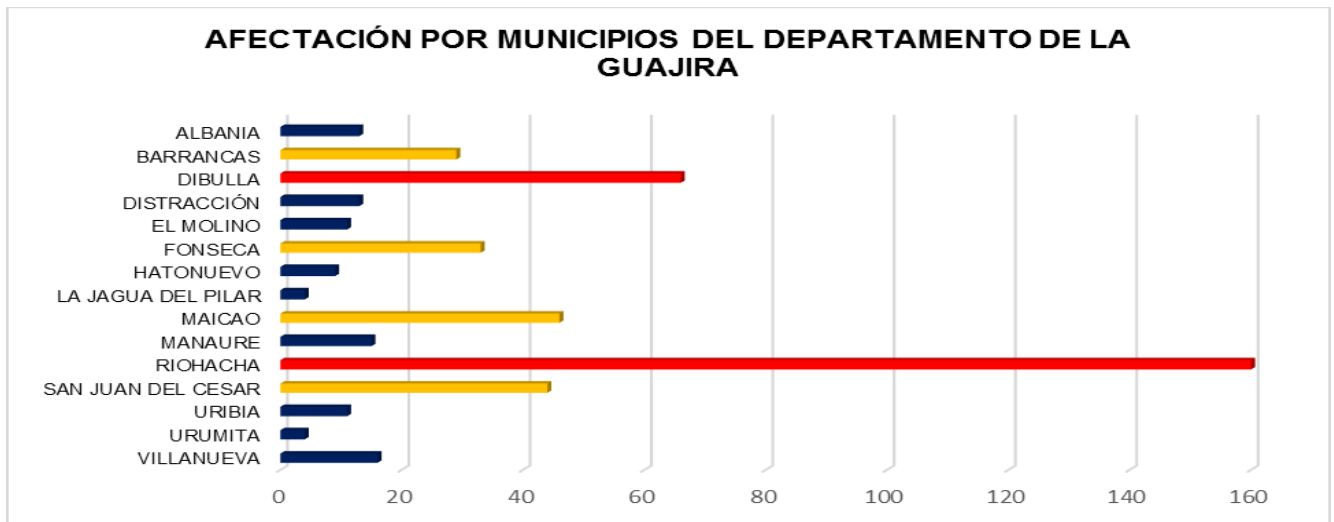


Como se puede observar en el gráfico No. 11, es preciso indicar que la afectación más recurrente en el departamento de La Guajira corresponde a la tala urbana y deforestación de bosques con un total de 149 casos denunciados ante la Corporación; seguido se encuentran los 60 casos de afectación, tráfico y presencia de fauna en lugares diferentes a su hábitat, 53 reportes sobre el inadecuado control de los residuos sólidos, 50 quejas ambientales por los problemas asociados al uso del recurso hídrico, 44 registros vertimientos puntuales y 44 situaciones en las cuales la minería afecta los recursos naturales y la salud humana, finalmente se presentaron 35 focos de incendios forestales que fueron atendidos en coordinación con los Comités Locales y Departamentales de Gestión del Riesgo de Desastre.

**Tabla No. 12**  
Afectaciones por Municipio – Vigencia de 2018

ITEM	MUNICIPIO	CANTIDAD
1	ALBANIA	13
2	BARRANCAS	29
3	DIBULLA	66
4	DISTRACCIÓN	13
5	EL MOLINO	11
6	FONSECA	33
7	HATONUEVO	9
8	LA JAGUA DEL PILAR	4
9	MAICAO	46
10	MANAURE	15
11	RIOHACHA	160
12	SAN JUAN DEL CESAR	44
13	URIBIA	11
14	URUMITA	4
15	VILLANUEVA	16
<b>TOTAL</b>		<b>474</b>

**Gráfico No. 12**



Se aprecia que Riohacha con 160 afectaciones ambientales es el municipio más crítico frente a la frecuencia de quejas ambientales; seguido se encuentran el municipio de Dibulla con 66 reportes, Maicao con 46, San Juan del Cesar con 44, Fonseca con 33 y Barrancas con 29 casos de daños al ambiente.



**Tabla No. 13**

Resumen municipios y afectaciones ambientales – Vigencia 2018

Afectación Municipio	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUE	AFECTACIÓN DE FAUNA	OCUPACIÓN DE CAUCE Y CONFLICTOS	RESIDUOS SÓLIDOS	MINERÍA	VERTIMIENTOS	RUIDO	INCENDIOS	EROSIÓN	INUNDACIONES	OLORES OFENSIVOS	EMISIÓN ATMOSFÉRICA	TOTAL
ALBANIA	5	2	1	4	-	1	-	-	-	-	-	-	<b>13</b>
BARRANCAS	10	1	1	-	8	5	-	2	-	-	-	2	<b>29</b>
DIBULLA	20	9	8	4	11	4	2	4	1	-	2	1	<b>66</b>
DISTRACCIÓN	5	1	2	3	1	-	-	-	-	-	1	-	<b>13</b>
EL MOLINO	3	1	-	1	2	1	-	2	-	1	-	-	<b>11</b>
FONSECA	19	2	3	1	1	2	1	1	-	-	3	-	<b>33</b>
HATONUEVO	6	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	<b>9</b>
LA JAGUA DEL PILAR	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>4</b>
MAICAO	20	6	-	8	2	3	-	5	-	-	-	2	<b>46</b>
MANAURE	3	1	2	1	2	4	-	-	-	-	2	-	<b>15</b>
RIOHACHA	37	23	15	24	11	16	5	14	4	1	8	2	<b>160</b>
SAN JUAN DEL CESAR	12	7	10	4	4	3	-	3	-	-	1	-	<b>44</b>
URIBIA	-	3	-	2	1	5	-	-	-	-	-	-	<b>11</b>
URUMITA	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>4</b>
VILLANUEVA	7	3	1	1	1	-	-	3	-	-	-	-	<b>16</b>
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>474</b>

**NOTA 3:** Anexo se encuentra el consolidado y el detalle de cada una de las Quejas Ambientales registradas durante la vigencia 2018.



Cra. 7 No 12 - 15  
 Teléfonos: (5)7273905 Telefax: (5)7273904  
[www.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co)  
 Laboratorio: (5)7285052 - Fonseca: Teléfonos: (5)7756123  
 Riohacha - Colombia.



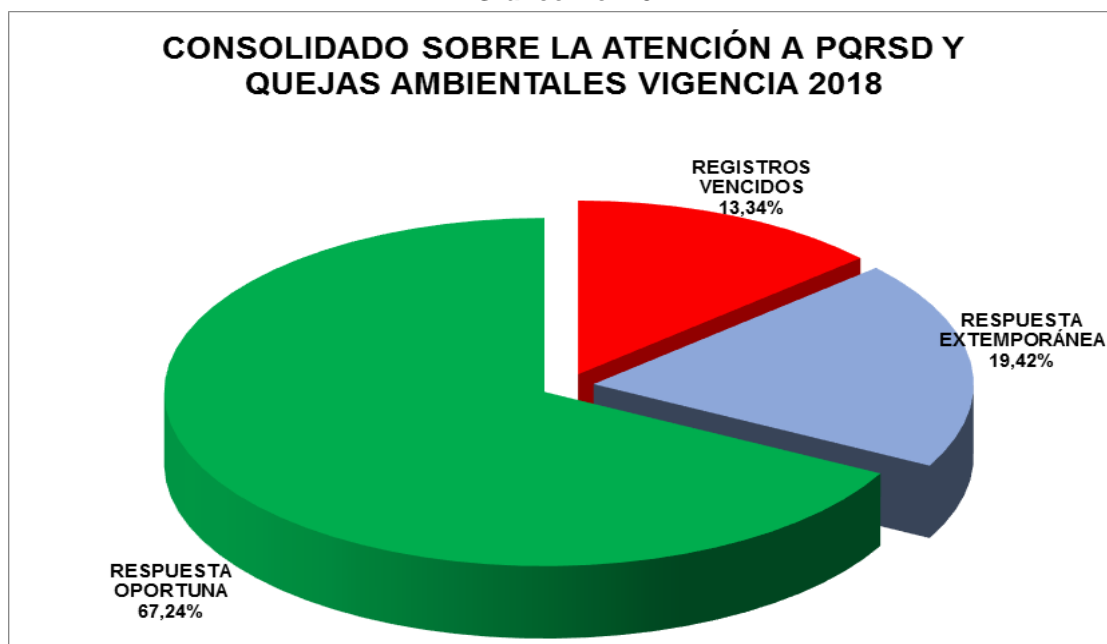
**Corpoguajira**

A continuación se presenta un resumen sobre la atención a las PQRSD, Quejas Ambientales y Requerimientos de los Entes de Control, donde se especifican la estadística consolidada de la gestión desarrollada durante la vigencia 2018:

**Tabla No. 14**

<b>TOTAL PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES - VIGENCIA DE 2018</b>				
<b>ÁREA</b>	<b>CRITERIO</b>			<b>TOTAL REGISTROS EN EL MES</b>
	<b>RESPUESTA OPORTUNA</b>	<b>RESPUESTA EXTEMPORÁNEA</b>	<b>REGISTROS VENCIDOS</b>	
PQRSD TRADICIONALES	938	197	226	<b>1361</b>
QUEJAS AMBIENTALES	338	109	27	<b>474</b>
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	130	100	26	<b>256</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1406</b>	<b>406</b>	<b>279</b>	<b>2091</b>

**Gráfico No. 13**



En terminos generales, se registró un total de Dos Mil Nueventa y Un (2.091) PQRSD, logrando un cumplimiento en la atención correspondiente al **86.66%**, que comprende el 67,24% de respuestas oportunas y el 19,42% de respuestas extemporáneas; así mismo, el 13,34% del universo de registros vencieron el término establecido como se describe en el gráfico No. 13.

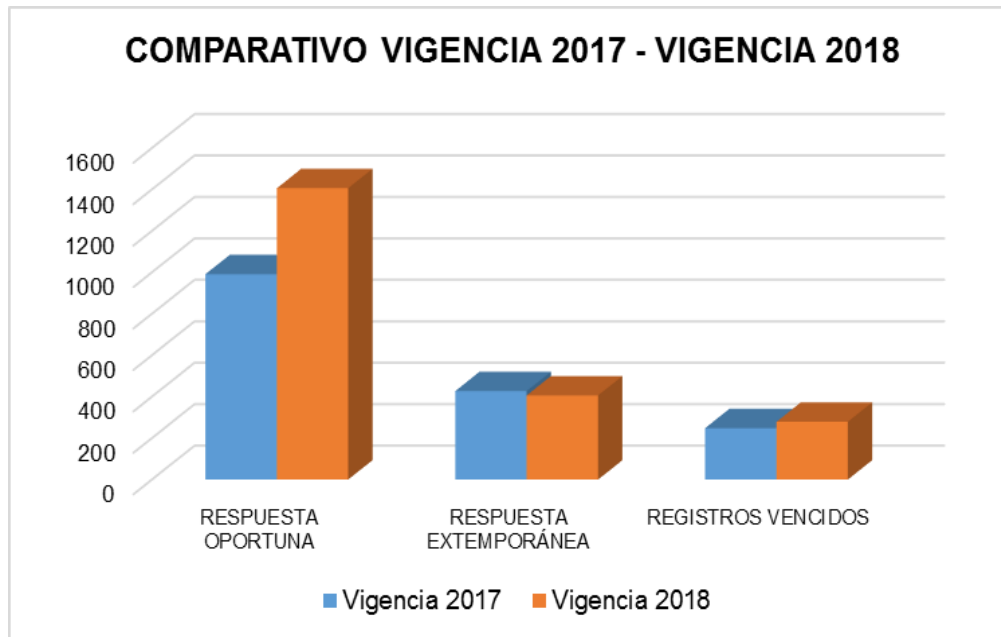


Finalmente, se presenta un comparativo de la atención a las PQRSD en las vigencias 2017 y vigencia 2018, en la cual se observa que en el 2018 se registraron 425 PQRSD más que en la vigencia 2017, es decir, que la frecuencia de PQRSD se incrementó 20,33% respecto a la vigencia anterior.

**Tabla No. 15**

<b>COMPARATIVO VIGENCIA 2017 Vs VIGENCIA 2018</b>				
<b>VIGENCIA</b>	<b>CRITERIO</b>			<b>TOTAL REGISTROS EN CADA VIGENCIA</b>
	<b>RESPUESTA OPORTUNA</b>	<b>RESPUESTA EXTEMPORÁNEA</b>	<b>REGISTROS VENCIDOS</b>	
<b>2017</b>	991	427	248	<b>1666</b>
<b>2018</b>	1406	406	279	<b>2091</b>

**Gráfico 14**



Como se puede apreciar en el gráfico No. 14 la capacidad de respuestas oportunas se incrementó el **29,52%** en la vigencia 2018 respecto a la vigencia 2017.





### 3. CONCLUSIONES

El presente informe se presentó de forma extemporánea, en razón a que la información de la sede territorial fue recibida sólo hasta el 25 de Enero de 2018 y solo hasta esa fecha se logró consolidar la información general de la Corporación.

Durante la vigencia 2018 se emplearon estrategias que buscaron mejorar los niveles de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales e incrementar la satisfacción de los grupos de interés de la Corporación; en este sentido, se formuló y ejecutó el proyecto de Fortalecimiento a la Autoridad Ambiental, por medio del cual se contrató un grupo interdisciplinario de profesionales para atender las diferentes solicitudes y denuncias de presuntas afectaciones al ambiente.

Así mismo, se implementó el mecanismo de alertas electrónicas, las cuales de acuerdo con la ayuda de matrices semaforizadas, permitieron que a través del correo electrónico corporativo y llamadas telefónicas internas se enviaran mensajes de alertas previo al vencimiento de cada registro para que los responsables de atender cada caso específico emprendieran las acciones garantizar la atención oportuna.

En el desarrollo de la dinámica de los procedimientos de atención a las PQRSD y atención a las Quejas Ambientales, se logró la recepción de **Dos Mil Nueventa y Un (2.091) PQRSD** registros que fueron tramitados por la Corporación. Del señalado universo los registros se clasificaron en **Mil Seiscientos Diecisiete (1.617) PQRSD** y **Cuatrocientas Setenta y Cuatro (474) Quejas Ambientales** con un cumplimiento consolidado de **87%**.

Es necesario informar que la capacidad de respuestas oportunas se incrementó el **29,52%** en la vigencia 2018 respecto a la vigencia 2017

De otro lado, a continuación se indican las dificultades que se tuvieron con la sede territorial sur a lo largo de la vigencia 2018:

- Las informaciones no fueron constantes, es decir que los reportes no se recibían oportunamente y cuando se recibieron, las informaciones no fueron claras.
- Durante gran parte de la vigencia no se utilizaron los formatos vigentes adoptados por la entidad para el registro de las PQRSD y Quejas Ambientales.
- Se logró conocer la información de atención a las Quejas Ambientales a través de los resultados del proyecto de Fortalecimiento a la Autoridad Ambiental; no obstante, esta situación no fue igual para las PQRSD.

Referente a la atención de Quejas Ambientales, es relevante indicar que la afectación más recurrente en el departamento de La Guajira corresponde a la tala urbana y deforestación de bosques con un total de 149 casos denunciados ante la Corporación; seguido se encuentran los 60 casos de afectación, tráfico y presencia de fauna en lugares diferentes a su hábitat, 53 reportes sobre el inadecuado control





## Corpoguajira

de los residuos sólidos, 50 quejas ambientales por los problemas asociados al uso del recurso hídrico, 44 registros vertimientos puntuales y 44 situaciones en las cuales la minería afecta los recursos naturales y la salud humana, finalmente se presentaron 35 focos de incendios forestales que fueron atendidos en coordinación con los Comités Locales y Departamentales de Gestión del Riesgo de Desastre.

Finalmente, los municipios con mayores afectaciones reportadas fueron en su orden: Riohacha con 160 quejas ambientales, seguido por el municipio de Dibulla con 66 reportes, Maicao con 46, San Juan del Cesar con 44, Fonseca con 33 y Barrancas con 29 casos de daños al ambiente.

