



**INFORME CONSOLIDADO 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
Primer Semestre de 2019



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

PERIODO: Primer Semestre de 2019.

ALCANCE DEL INFORME: El informe contempla datos generales y específicos respecto a atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y las Quejas Ambientales interpuestas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira en el primer semestre del año 2019 a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal finalidad, hasta las recomendaciones para la mejora continua en la atención y 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 atención de las PQRSD interpuestas ante la entidad y presentar el informe respectivo a la Alta Dirección; sin embargo, la responsabilidad de la respuesta a cada PQRSD corresponde al líder del proceso al interior de cada área a la cual es asignada cada PQRSD para la atención de acuerdo con las competencias y custodia de la información.

PRESENTACIÓN:

El presente 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 primer semestre de 2019, cuyo propósito es analizar el comportamiento en la atención a las necesidades de atención de la ciudadanía en cumplimiento de los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, además se presentan recomendaciones a la Alta Dirección como estrategias que permitan el continuo mejoramiento de la entidad.

En este documento encontrará información consolidada de la gestión PQRSD en las diferentes sedes de la Corporación en los primeros seis meses del año 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 módulo de seguimiento del 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 2 de fecha 25 de Junio de 2018 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y formato Código RCAP03-2, Versión 2 de fecha 25 de Junio de 2018 para Quejas Ambientales, los cuales se encuentran adoptados por la Corporación a través del Sistema Integrado de Gestión - SIG.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Reportar el Cumplimiento al 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 primer semestre 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 primer semestre 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"> ➤ Sede Principal: carrera 7 No. 12 – 15 en Riohacha – La Guajira. ➤ Laboratorio Ambiental: Calle 15 No. 11 - 12, diagonal a la terminal de transporte terrestre en la ciudad de Riohacha – La Guajira. ➤ Sede Territorial Sur: kilómetro 1, salida a Barrancas en el municipio de Fonseca – La Guajira (Frente a la Bodega de Postobón).
Página Web Institucional	Portal Institucional www.corpoguajira.gov.co Link PQRSD
Correo Electrónico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ servicioalcliente@corpoguajira.gov.co ➤ atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co
Redes Sociales	@corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram
Líneas Telefónicas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Líneas Fijas: 7275125, 7274647, 7283518 ext.: 141, 173 – 419, 7285052 para Laboratorio Ambiental y 7756500 para la Sede Territorial Sur en Fonseca. ➤ Telefax 7287542 ➤ Línea Gratuita Nacional 01 8000 954321 ➤ Línea Móvil Claro 310 6581142 ➤ Línea Móvil Movistar 318 5858383 ➤ Línea Móvil Tigo 301 6008358
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

DATOS GENERALES:

En los primeros seis meses del año 2019, la Corporación logró la recepción de **844** registros PQRSD distribuidos entre requerimientos de Entes de Control, Quejas Ambientales y necesidades de información y/o apoyos proferidos por la ciudadanía.

A continuación se puede apreciar los conceptos que integran los 844 registros recibidos a 30 de Junio de 2019 y se realiza un comparativo respecto al mismo periodo de la vigencia anterior:

Tabla No. 1 y Tabla No. 2

Comparativo en la Atención a las PQRSD y Quejas Ambientales vigencia 2019 Vs Vigencia 2018

CRITERIO DE ATENCIÓN / RESPUESTA				REGISTROS RECIBIDOS - VIGENCIA 2019	CRITERIO DE ATENCIÓN / RESPUESTA			
RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS EXTEMPORANEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER		RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS EXTEMPORANEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER
396	179	243	26		535	201	64	41
TOTAL RECIBIDO 844				TOTAL RECIBIDO 841				

Gráfico No. 1 y Gráfico No. 2

Comparativo gráfico en la atención al ciudadano



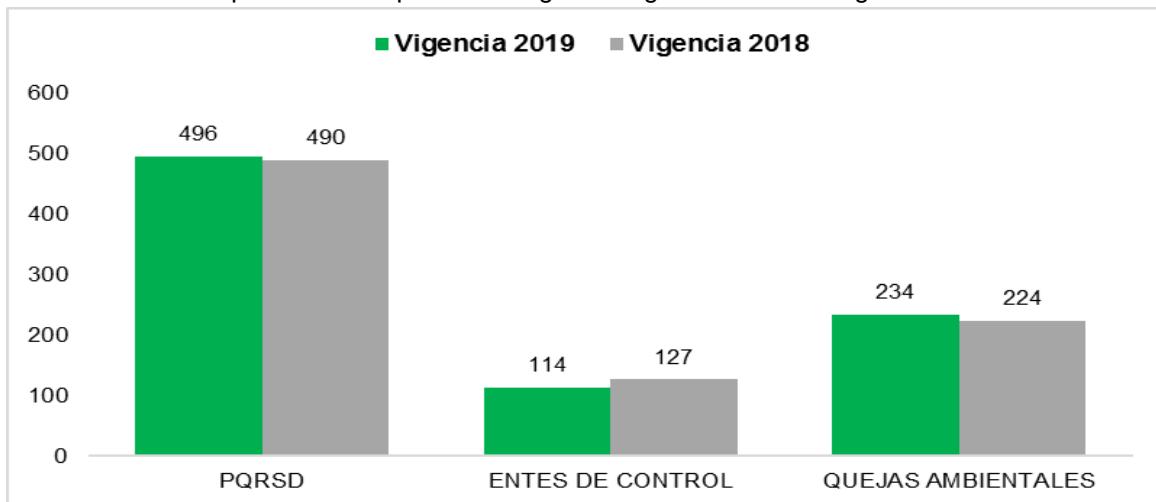
Como se puede apreciar en las tablas y gráficos anteriores, al primer semestre de la vigencia 2019 se recibió un total de 3 registros más que en el mismo periodo del año anterior; sin embargo, se decreció el número de respuestas oportunas, mientras que se incrementó la cantidad de registros vencidos y próximos a vencer.

De otro lado, es importante señalar que se incrementó el número de registros PQRSD recibidos en la sede principal y que la cantidad de Quejas Ambientales fue un poco mayor respecto a la vigencia 2018, mientras que en la sede territorial se redujo la recepción de PQRSD y Quejas Ambientales; sin embargo, la atención desmejoró un poco debido a la cantidad vencimientos presentados durante el primer semestre de 2019 como se muestra a continuación:

Tabla No. 3
Dinámica de Atención PQRSD y Quejas Ambientales vigencia 2019

DESCRIPCIÓN	VIGENCIA 2019				TOTAL
	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS EXTEMPORANAS	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
PQRSD SEDE PRINCIPAL	239	88	62	10	399
PQRSD SEDE TERRITORIAL	32	23	38	4	97
REGISTROS ENTES DE CONTROL	65	29	20	-	114
QUEJAS AMBIENTALES	60	39	123	12	234
TOTAL	396	179	243	26	844

Gráfico No. 3
Comparativo Recepción de Registros vigencia 2019 Vs vigencia 2018



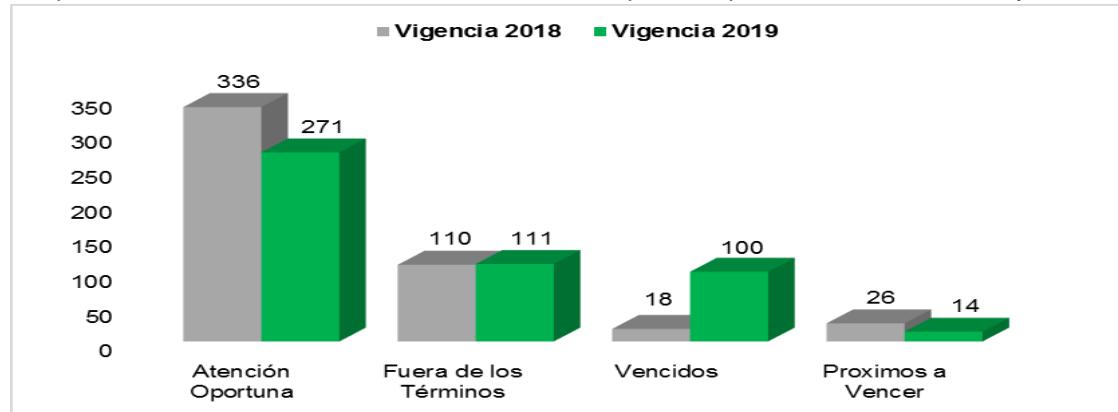
Como se indicó en el aparte anterior, en el primer semestre de 2019 se percibió un tenue incremento en la cantidad de registros recibidos respecto al mismo periodo del año anterior; sin embargo, la atención fue significativamente menor en el 2019 por cuenta del vencimiento de registros, especialmente de las Quejas Ambientales como se puede observar en los siguientes gráficos:

Tabla No. 4
Balance en General en la Atención a las PQRSD

VIGENCIA	ESTADO DE ATENCIÓN A LAS PQRSD				TOTAL
	Atención Oportuna	Fuera de los Términos	Vencidos	Próximos a Vencer	
2018	336	110	18	26	490
2019	271	111	100	14	496

Gráfico No. 4

Comparativo General en Atención a las PQRSD interpuestas por Personas Naturales y Jurídicas



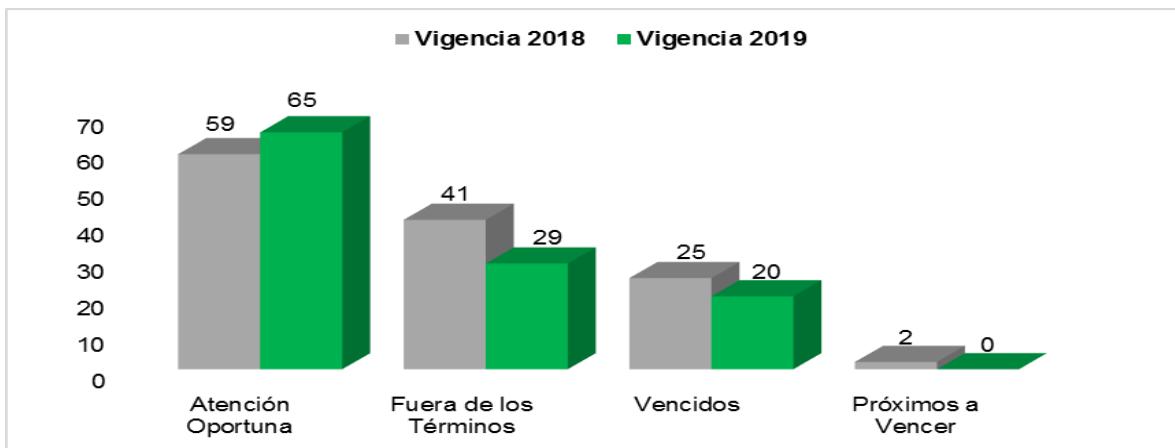
Como se logra apreciar en la tabla y gráfico No. 4, en el primer semestre de 2019 se incrementó el número de PQRSD recibidas; no obstante, decreció la atención oportuna y se incrementó la cantidad de registros vencidos.

En lo que respecta a los requerimientos proferidos por los Entes de Control, es preciso informar que levemente se disminuyó la totalidad de registros recibidos y que en 2019 fue mayor la cantidad de registros respondidos y, en consecuencia, menor el número de registros vencidos, aunque sigue siendo considerable.

Tabla No. 5

VIGENCIA	REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL				TOTAL
	Atención Oportuna	Fuera de los Términos	Vencidos	Próximos a Vencer	
2018	59	41	25	2	127
2019	65	29	20	0	114

Gráfico No. 5



En lo que respecta a las Quejas Ambientales, es importante indicar que en el periodo se han surtido una serie de dificultades logísticas que redundaron en un decrecimiento significativo en la atención de los reportes por presuntas afectaciones a los ecosistemas.

Tales dificultades están relacionadas con la deficiencia en el flujo de la información entre las áreas misionales (encargadas de la atención a las Quejas Ambientales), falta del personal acorde con la demanda de la ciudadanía para la atención de la cantidad de reportes de potenciales daños al ambiente.

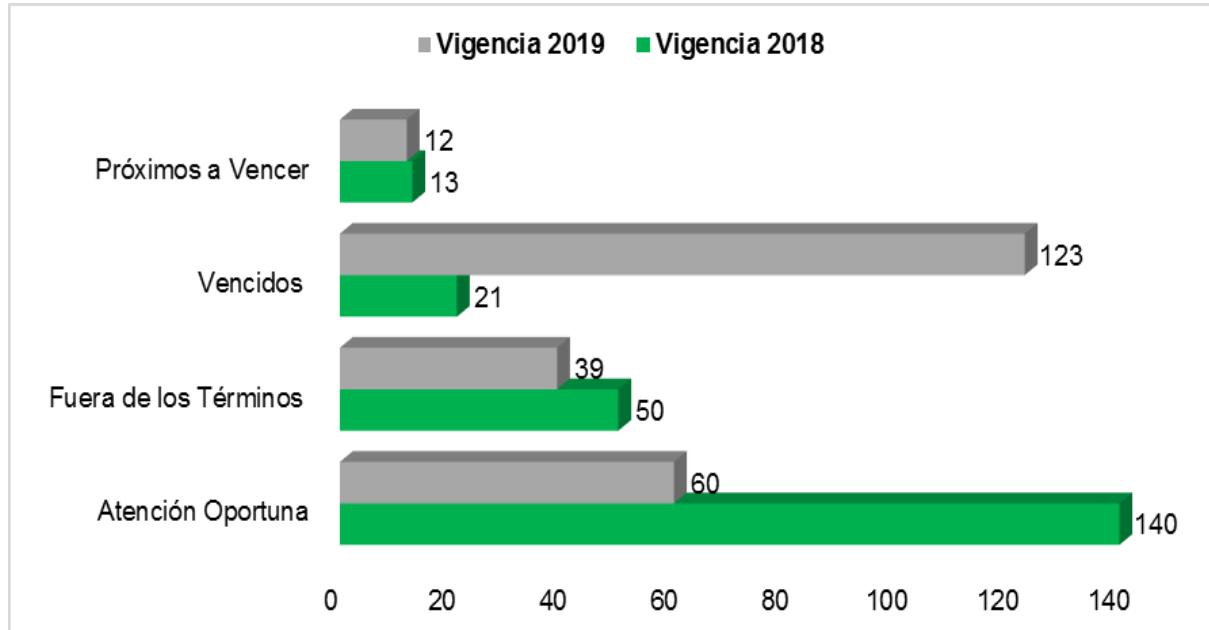
En este sentido, a continuación se presenta la siguiente información:

Tabla No. 6

VIGENCIA	ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES				TOTAL
	Atención Oportuna	Fuera de los Términos	Vencidos	Próximos a Vencer	
2018	140	50	21	13	224
2019	60	39	123	12	234

Gráfico No. 6

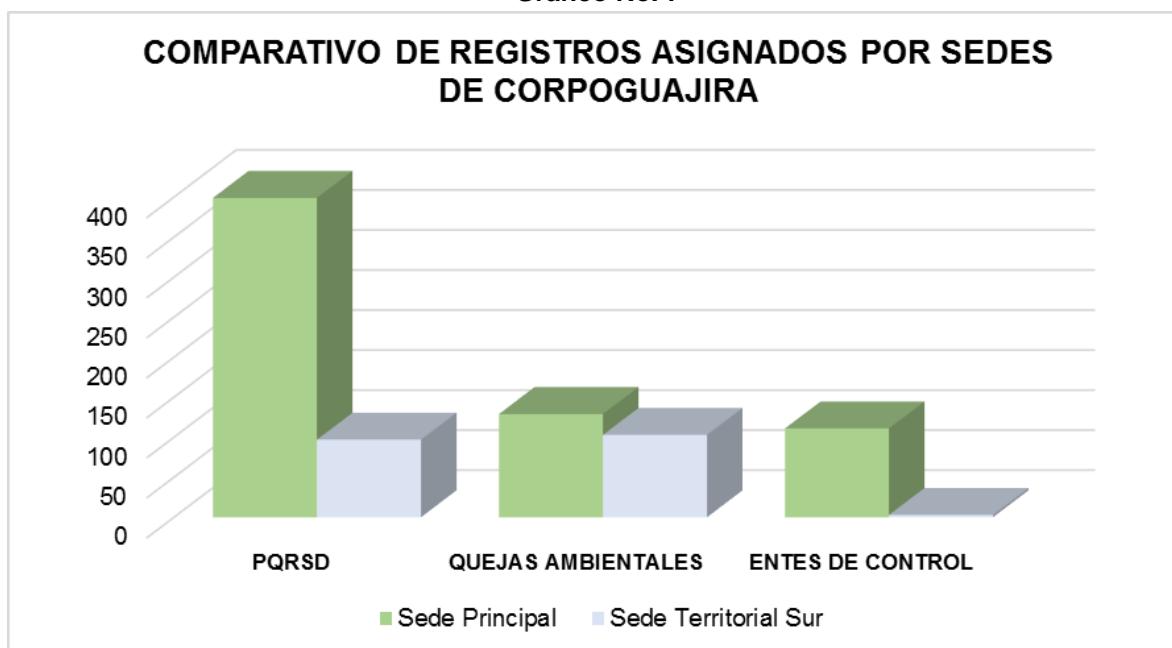
Comparativo de Atención a las Quejas Ambientales en la vigencia 2019 Vs vigencia 2018



Como se puede observar, en el primer semestre de 2019 se registraron 10 Quejas Ambientales más en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior; sin embargo, es evidente que la capacidad de respuesta para el presente año se ha reducido dramáticamente en un **42,52%**, pasando del 84,82% al 42,3%.

Finalmente, se presenta un comparativo de la atención a PQRSD y Quejas Ambientales en cada sede de la Corporación así:

Gráfico No. 7



Mientras que la sede principal de CORPOGUAJIRA recibió la asignación del 76% de los registros en el primer semestre de 2019, la sede territorial sur tan sólo tuvo a su cargo el 24% de las PQRSD y Quejas Ambientales interpuestas por la ciudadanía en el periodo.

Seguidamente se presentan los pormenores de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales recibidas en el primer semestre de 2019.

DATOS ESPECÍFICOS:

A continuación se detallan los datos respecto a la atención a las PQRSD en el siguiente orden:

1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
 - 1.1. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.
2. Quejas Ambientales por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

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

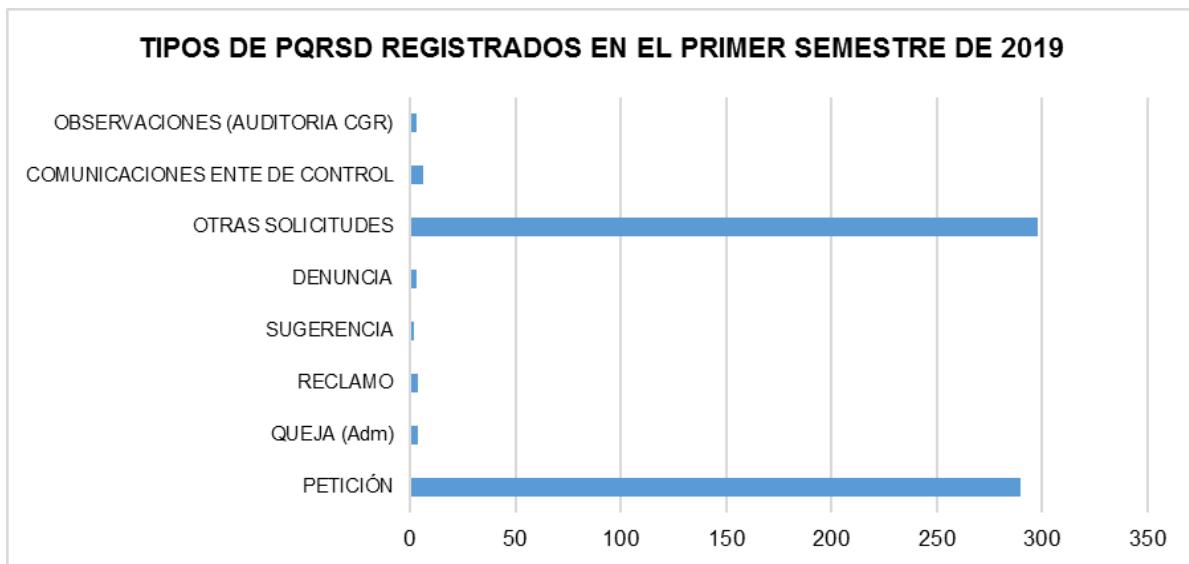
Durante el primer semestre de 2019, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y tramitó **610** registros PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad:

Tabla No. 7

CONCEPTO	CANTIDAD
PETICIÓN	290
QUEJA (Adm)	4
RECLAMO	4
SUGERENCIA	2
DENUNCIA	3
OTRAS SOLICITUDES	298
COMUNICACIONES ENTE DE CONTROL	6
OBSERVACIONES (AUDITORIA CGR)	3
TOTAL	610*

*La cifra total corresponde a los datos registrados en la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD a portada por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, sede Territorial Sur y Oficina de Control Interno de CORPOGUAJIRA.

Gráfico No. 8



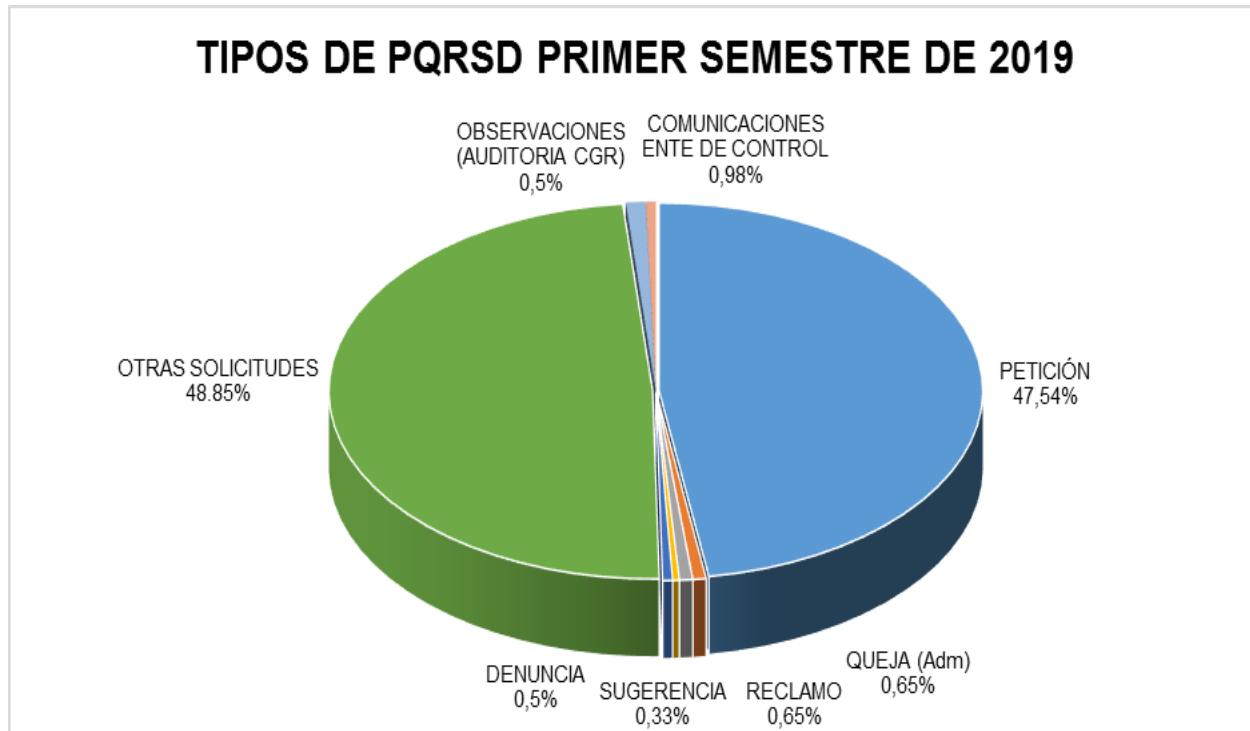
La tabla No. 7 y gráfico No. 8 permiten apreciar que el mayor rubro registros durante el primer semestre correspondió a las solicitudes diferentes a las Peticiones, las cuales comprenden solicitudes de apoyos económicos, préstamo del auditorio, donación de madera para construcción de obras con fines públicos y de árboles para reforestación, soluciones para el abastecimiento de agua y la atención de emergencias relacionadas con la presencia de abejas africanas, entre otros, que representan el 48,85% de los registros en las Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD.

Seguido se encuentran las Peticiones de Interés General o Particular y/o Consultas de información con el equivalente al 47,54% sobre el universo de PQRSD.

Los registros proferidos por los Entes de Control figuran con un discreto porcentaje del 1,48%; las Quejas y los Reclamos por deficiencias en los servicios y la gestión de la Corporación representan el 0,65% por cada concepto, las Denuncias a presuntos hechos de corrupción comprenden el 0,5%, mientras que las Sugerencias realizadas para la mejora en los servicios que ofrece la CORPOGUAJIRA son del 0,33%

Gráfico No. 9

TIPOS DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2019



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD – Versión 2 de 2018.

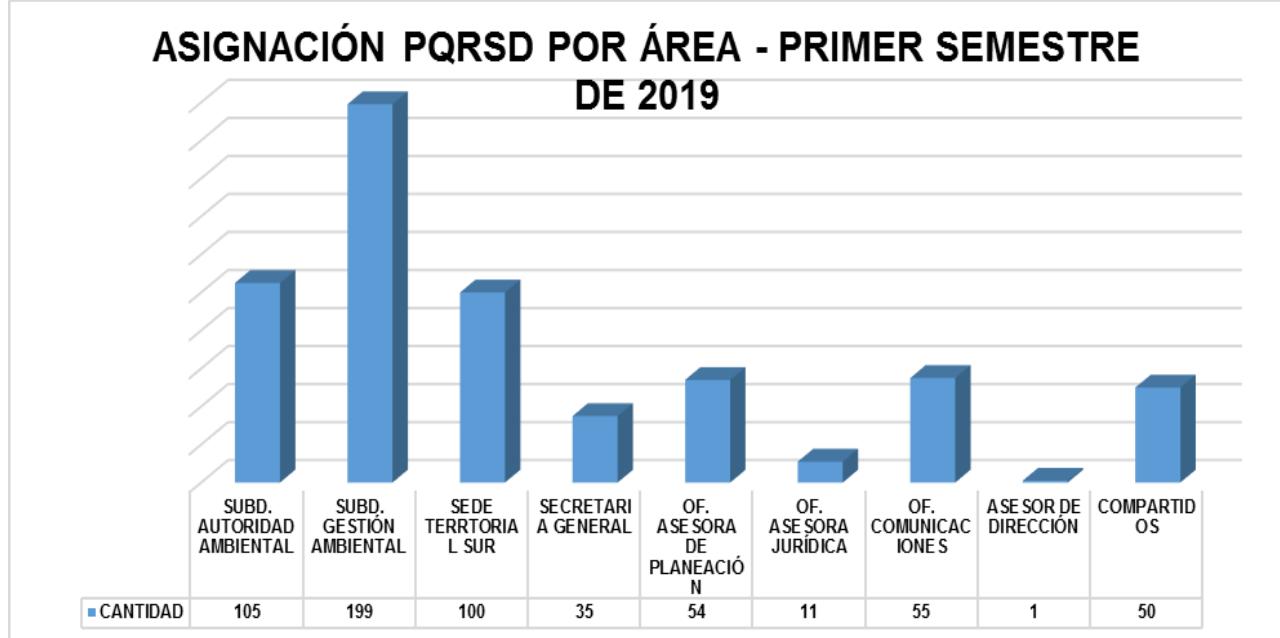
A continuación, se presenta la tabla No. 8 en la cual se ilustra la asignación interna y el tratamiento en atención a las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2019.

Tabla No. 8

ITEM	AREA	CRITERIO DE RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	PRÓXIMO A VENCER	VENCIDA	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	38	29	5	33	105
2	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	117	47	1	34	199
3	SEDE TERRITORIAL SUR	32	25	4	39	100
4	SECRETARIA GENERAL	24	8	0	3	35
5	OF. ASESORA JURIDICA	6	5	0	0	11
6	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	45	7	1	1	54
7	OF. COMUNICACIONES	44	7	3	1	55
8	ASESOR DE DIRECCIÓN	1	0	0	0	1
9	COMPARTIDOS	29	12	0	9	50
TOTAL		336	140	14	120	610

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD – Versión 2 de 2018.

Grafico No. 10



Para una mejor comprensión de los datos descritos en la Tabla No. 8 y gráfico No. 10, se presenta una descripción por área de la atención a las PQRSD asignadas a cada área durante el primer semestre de 2019.

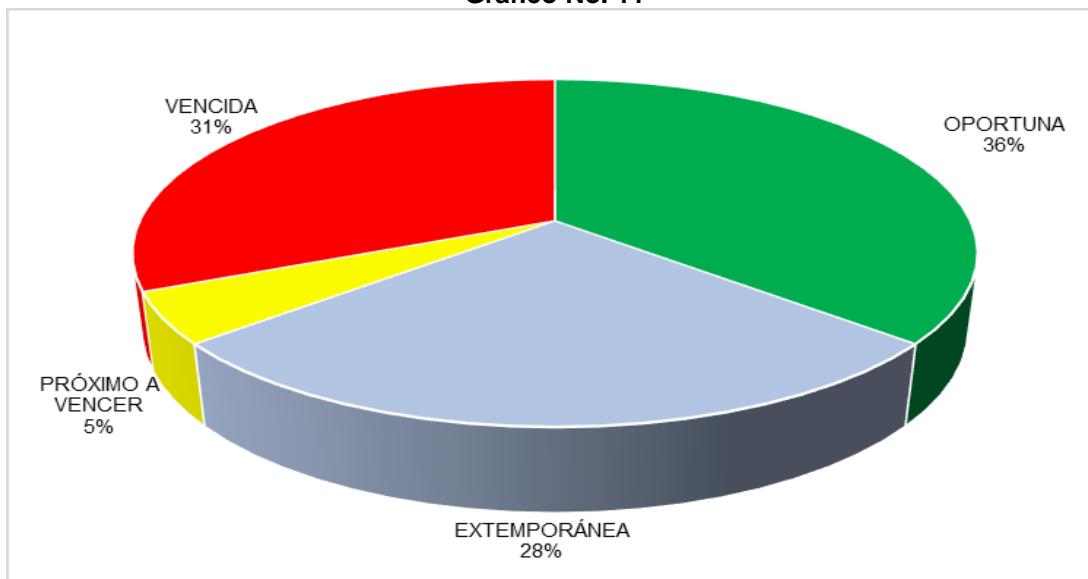
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Le fue asignada la atención exclusiva de 105 registros distribuidos así:

77 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.

28 Requerimientos de los Entes de Control

Ante las asignaciones proferidas, la Subdirección de Autoridad Ambiental presentó el siguiente comportamiento en la atención a las PQRSD:

Gráfico No. 11



Esta área presentó atención oportuna al 36% de los registros que le fueron asignados y atendió en forma extemporánea el 28% de los mismos, es decir que su capacidad de respuesta durante el periodo fue del 64%, quedando pendiente por atender el 31% de los registros vencidos y 5% de las PQRSD próximas a vencer.

La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió en promedio 17,5 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en Febrero y Marzo cuando le fueron asignados 20 registros en cada periodo; el mes de menor frecuencia PQRSD fue Junio cuando recibió 14 asignaciones, mientras que mes en el que mayor número de respuestas registró esta Subdirección fue Marzo con 16 atenciones.

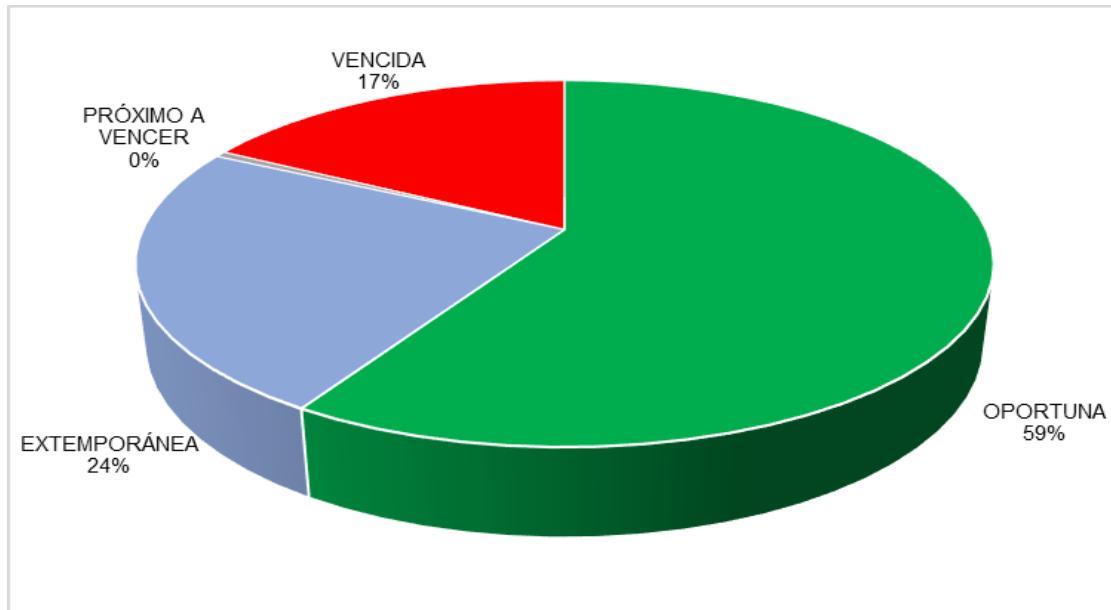
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: A esta área le fue asignada la atención exclusiva de 199, convirtiéndose en la dependencia con mayor número de PQRSD asignadas. Los registros se clasificaron de la siguiente manera:

191 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.

8 Requerimientos de los Entes de Control

Teniendo en cuenta las asignaciones a la Subdirección de Gestión Ambiental, se pudo verificar el comportamiento de esta área respecto a la atención enmarcada en el procedimiento de PQRSD:

Gráfico No. 12



La Subdirección de Gestión Ambiental presentó atención oportuna al 59% de los registros que le fueron asignados, mientras que el 24% de dichos registros se atendió por fuera de los términos. En este sentido, la capacidad de respuesta de esta Subdirección durante el primer semestre de 2019 fue del 83%, quedando pendiente por atender el 16,5% de los registros vencidos y 0,5% de la PQRSD próxima a vencer.

La Subdirección de Gestión Ambiental recibió en promedio 31,167 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en Mayo cuando le fueron asignados 50 registros; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue Enero cuando recibió 19 registros, mientras que mes en el que mayor número de respuestas registró fue Mayo con 42 atenciones.

DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR: Esta sede de la Corporación ubicada en el municipio de Fonseca – La Guajira, radica los documentos que son allegados por los ciudadanos del sur del departamento, pero además recibe aquellos registros que son radicados por la sede principal y que por competencia y/o jurisdicción son reasignados para la correspondiente atención.

Habiendo realizado las claridades del caso, es preciso informar que la Sede Territorial Sur directamente recepcionó 84 PQRSD, mientras que desde la sede principal le fue reasignada la atención a 16 registros que globalizan 100 registros PQRSD.

Tipos de PQRSD recibidos por la Sede Territorial Sur:

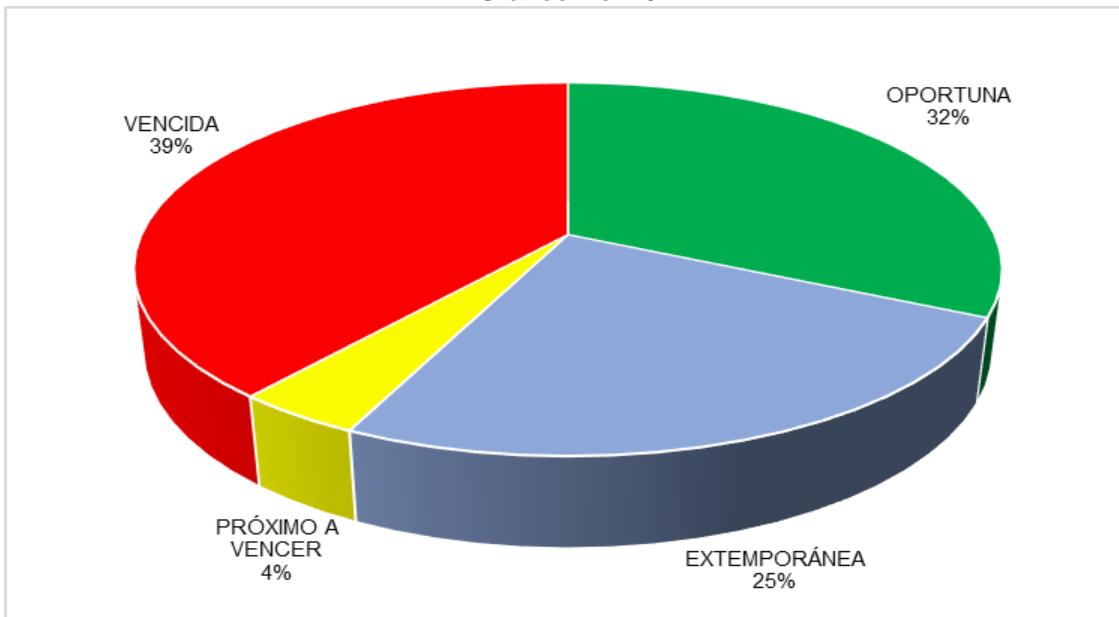
PQRSD 84 recibidas directamente.

PQRSD 13 asignadas desde la sede principal

3 Requerimientos de los Entes de Control enviados desde la sede principal.

El desarrollo del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentó el siguiente comportamiento en la Sede Territorial Sur:

Gráfico No. 13



De acuerdo con el gráfico No. 13, la Sede Territorial Sur brindó atención oportuna al 32% de los registros, mientras que el 25% de las PQRSD se atendió de forma extemporánea, lo que permite inferir que la capacidad de respuesta asociada a esta sede en el primer semestre de 2019 fue del 57%, quedando pendiente por atender el 39% de los registros vencidos y 4% próximos a vencer.

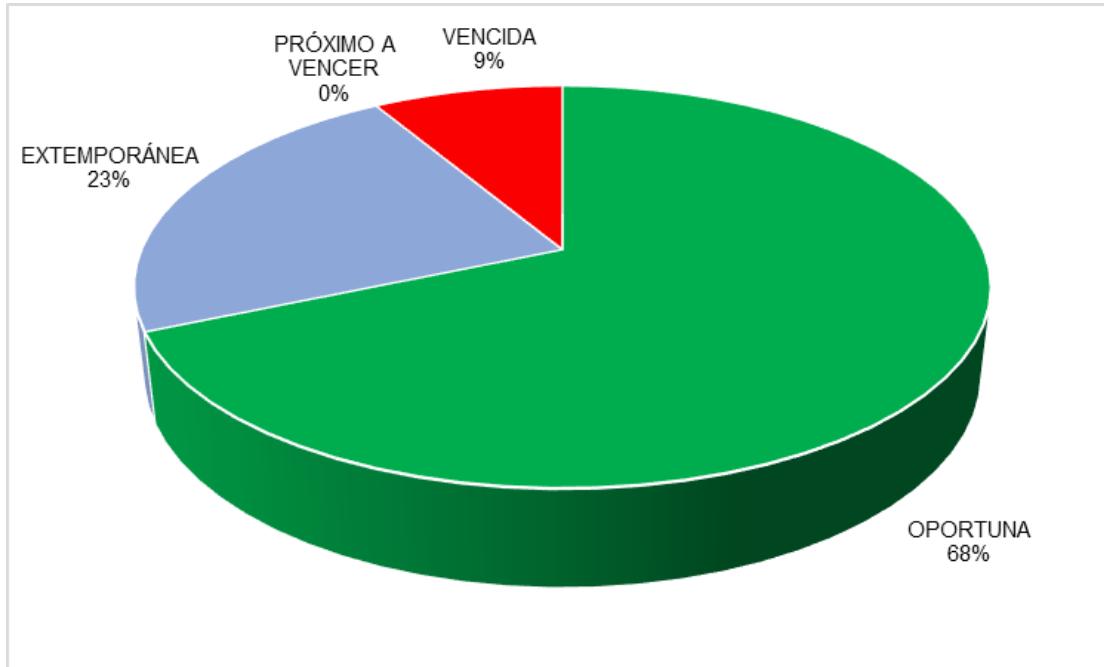
Esta sede recibió en promedio 16,667 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en Mayo cuando le fueron asignados 25 registros; el periodo de menor recepción / asignación PQRSD para esta sede se ubicó en los meses de Enero y Marzo cuando recibió 13 registros por mes, mientras que en el mes de Mayo, con 13 atenciones fue el periodo en el que mayor número de respuestas registró.

SECRETARIA GENERAL: A esta área enmarcada en los procesos de apoyo de la Corporación, le correspondió la atención a 35 PQRSD que le fueron asignadas acorde con las responsabilidades a su cargo como son solicitudes del préstamo de auditorio, donaciones de madera y elementos logísticos, reclamaciones por temas de facturación y vinculación nominal con la CORPOGUAJIRA y, que fueron proferidas así:

21 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.
14 Requerimientos de los Entes de Control

Ante las asignaciones proferidas, la Secretaria General de la Corporación presentó el siguiente comportamiento en la atención a las PQRSD:

Gráfico No. 14



Esta área presentó atención oportuna al 68% de los registros que le fueron asignados y atendió en forma extemporánea el 23% de los mismos, es decir que su capacidad de respuesta durante el periodo fue del 91%, quedando pendiente por atender el 9% de los registros vencidos correspondientes a 1 PQRSD y 2 Requerimientos proferidos por los Órganos Externos.

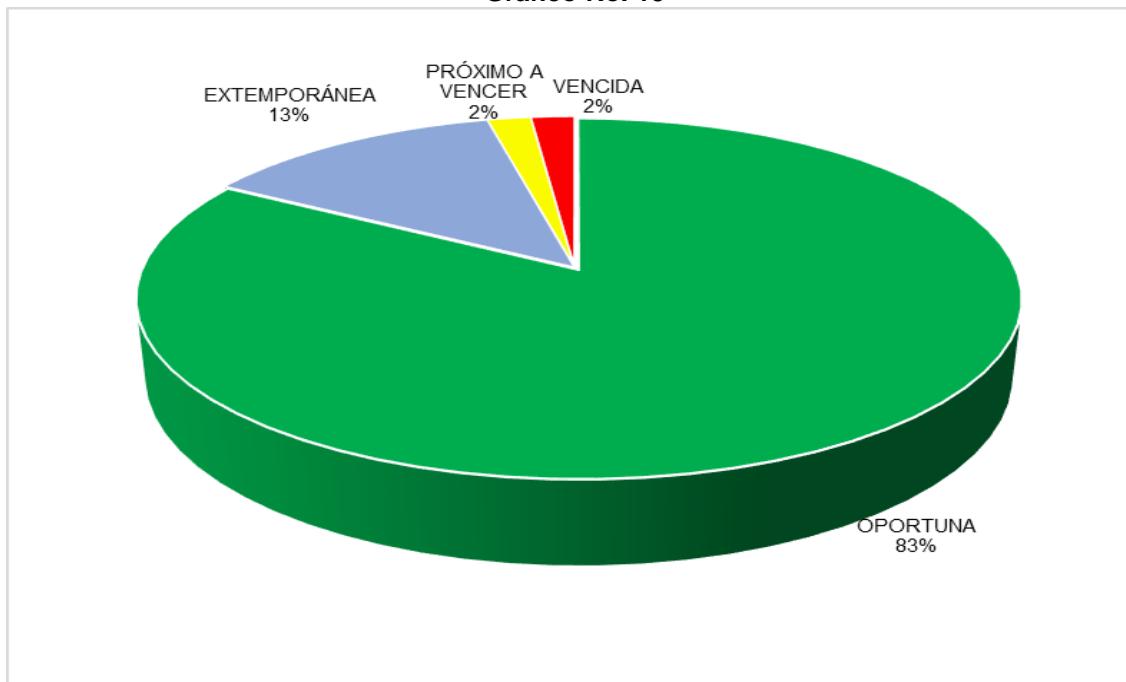
La Secretaría General recibió en promedio 5,834 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en Febrero y Abril cuando le fueron asignados 9 registros en cada periodo; el mes de menor frecuencia PQRSD fue Enero cuando recibió sólo 2 asignaciones, mientras que mes en el que mayor número de respuestas registró esta área fue Febrero cuando se respondió la totalidad de 9 PQRSD que le fueron asignadas de acuerdo al pico referido, entre tanto en el mes de Abril, que también correspondió a uno de los picos de mayor asignación para esta dependencia, figura el vencimiento de 2 requerimientos proferidos por los Entes de Control.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN: Esta dependencia recibió la asignación de 54 PQRSD que se clasificaron de la siguiente manera:

32 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.
 22 Requerimientos de los Entes de Control

Teniendo en cuenta las asignaciones proferidas a la Oficina Asesora de Planeación, se pudo verificar el comportamiento de esta área respecto a la atención enmarcada en el procedimiento adoptado por la Corporación para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD:

Gráfico No. 15



La Oficina Asesora de Planeación registró atención oportuna al 83% de las PQRSD que le fueron asignadas en el primer semestre de 2019, mientras que el 13% sobre el total asignado se atendió de forma extemporánea. En este sentido, la capacidad de respuesta de esta oficina fue del 96%, a esperas de la atención al 4% de registros sin evidencia que corrobore la respuesta ofrecida por el área.

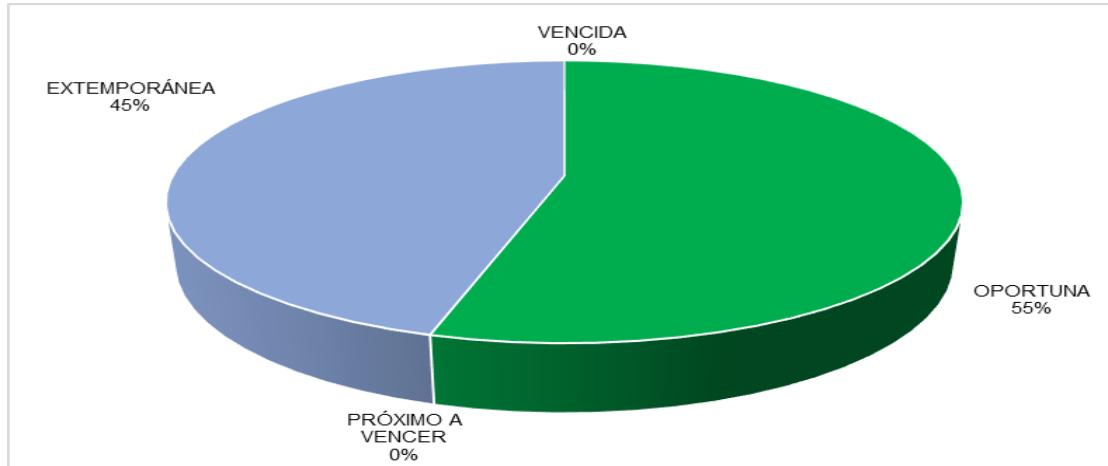
Esta dependencia recibió en promedio 9 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en el mes de Abril cuando le fueron asignados 16 registros; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue Junio cuando recibió sólo 6 registros, mientras que mes en el que mayor número de respuestas registró fue Abril cuando logró la atención a la totalidad de PQRSD que le fue asignado con 16 respuestas.

OFICINA ASESORA JURÍDICA: Esta dependencia que hace parte de los procesos de apoyo de la Corporación, recibió la asignación de 11 PQRSD relacionadas con los trámites jurídicos y procesos contractuales que en los que la CORPOGUAJIRA forma o formó parte activa en la dinámica de su gestión; estos registros se clasificaron de la siguiente manera:

- 5 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.
- 6 Requerimientos de los Entes de Control

Teniendo en cuenta las asignaciones proferidas a la Oficina Asesora Jurídica, se pudo evidenciar la plena atención a la totalidad de registros asignados como se muestra en la gráfica No. 16

Gráfico No. 16

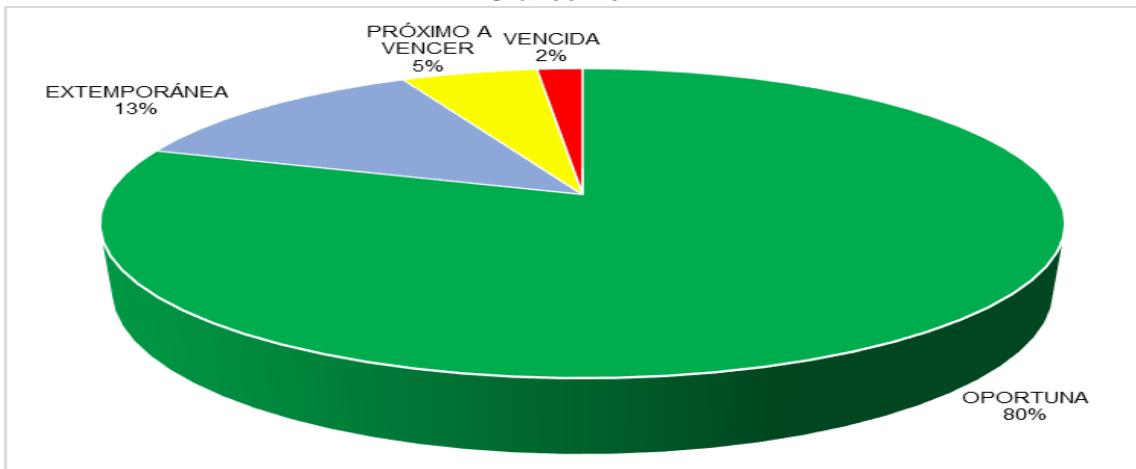


La Oficina Asesora Jurídica registró atención oportuna al 55% de las PQRSD que le fueron asignadas en el primer semestre de 2019, mientras que el 45% sobre el total asignado se atendió de forma extemporánea. En este sentido, la capacidad de respuesta de esta oficina fue del 100%.

Esta dependencia recibió un promedio muy bajo de asignación PQRSD equivalente a 1,834 por mes. El pico más alto de las asignaciones proferidas estuvo en el mes de Marzo cuando le fueron remitidas 4 registros; La oficina Asesora Jurídica registró muy pocas asignaciones y en ello radica el promedio muy bajo, tanto así que en los meses de Enero, Abril, Mayo y Junio de 2019, sólo recibió 4 PQRSD, es decir 1 por cada mes.

OFICINA DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: Esta dependencia adscrita a la Dirección General y en marcada en los procesos estratégicos de la Corporación, recibió la asignación de 55 PQRSD interpuestos por la ciudadanía, cuyo asunto generalmente está relacionado con solicitudes de apoyos económicos, entrevistas y manejo de agenda con actividades propias de la gestión institucional, además de aclaraciones de información relacionadas con la gestión ambiental.

Gráfico No. 17



La Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, presentó un comportamiento muy similar al de la Oficina Asesora de Planeación; Logró la atención oportuna al 80% de las PQRSD que le fueron asignadas en el primer semestre de 2019, mientras que el 13% sobre el total asignado se atendió de forma extemporánea. En este sentido, la capacidad de respuesta de esta oficina fue del 93%, a esperas de la atención al 2% que corresponde a 1 registro vencido y de 3 PQRSD próximas a vencer que son el equivalente al 5% sobre el universo asignado.

Esta dependencia recibió en promedio 9,1 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en el mes de Abril cuando le fueron asignados 16 registros; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue Enero cuando sólo recibió 2 registros, mientras que mes en el que mayor número de respuestas registró fue Abril cuando logró la atención a la totalidad de PQRSD que le fue asignado con 16 respuestas.

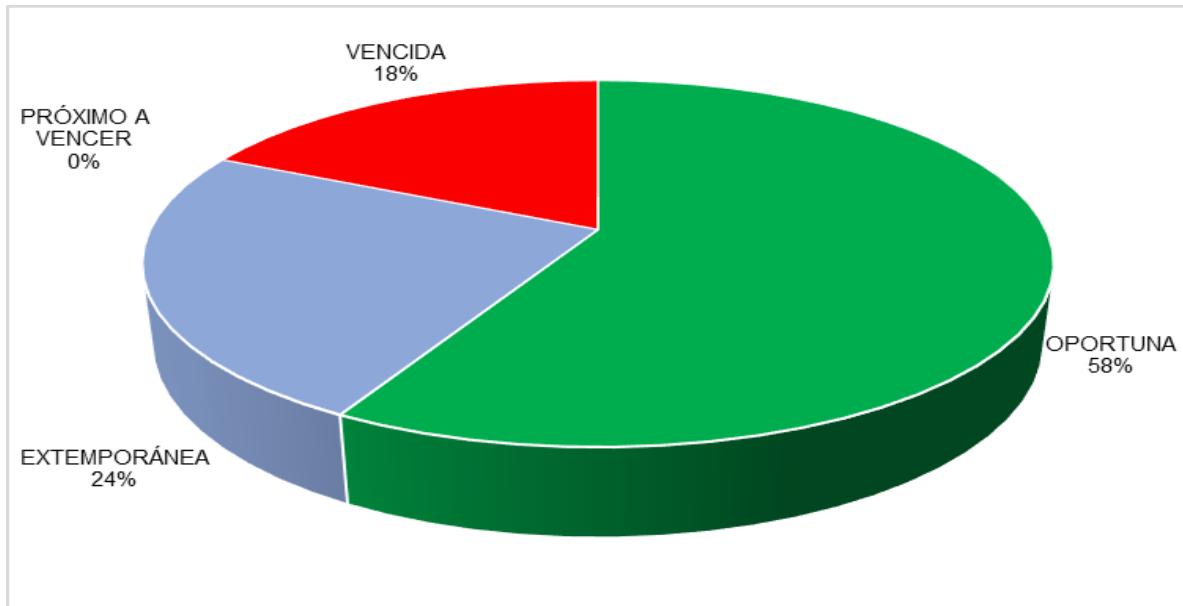
OFICINA ASESORA DE DIRECCIÓN: Esta dependencia registró un número reducido de asignación PQRSD; generalmente son registros que son remitidos al Director General y que éste delega la atención en el área asesora.

En el primer semestre de 2019 sólo se registró 1 PQRSD a esta dependencia la cual fue atendida oportunamente en el mes de Febrero de la presente vigencia.

REGISTROS COMPARTIDOS: Son registros PQRSD que por su complejidad y dada la naturaleza de la información requerida, involucra la participación de varias áreas en su atención. Para tal finalidad la respuesta es coordinada desde la Oficina de Control Internos, cuando se trata de requerimientos de Órganos de Control y por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano cuando se trata de PQRSD interpuestas por personas naturales y/o jurídicas diferentes a los Entes de Control.

La atención de registros compartidos entre área de la Corporación presenta el siguiente comportamiento:

Gráfico No. 18

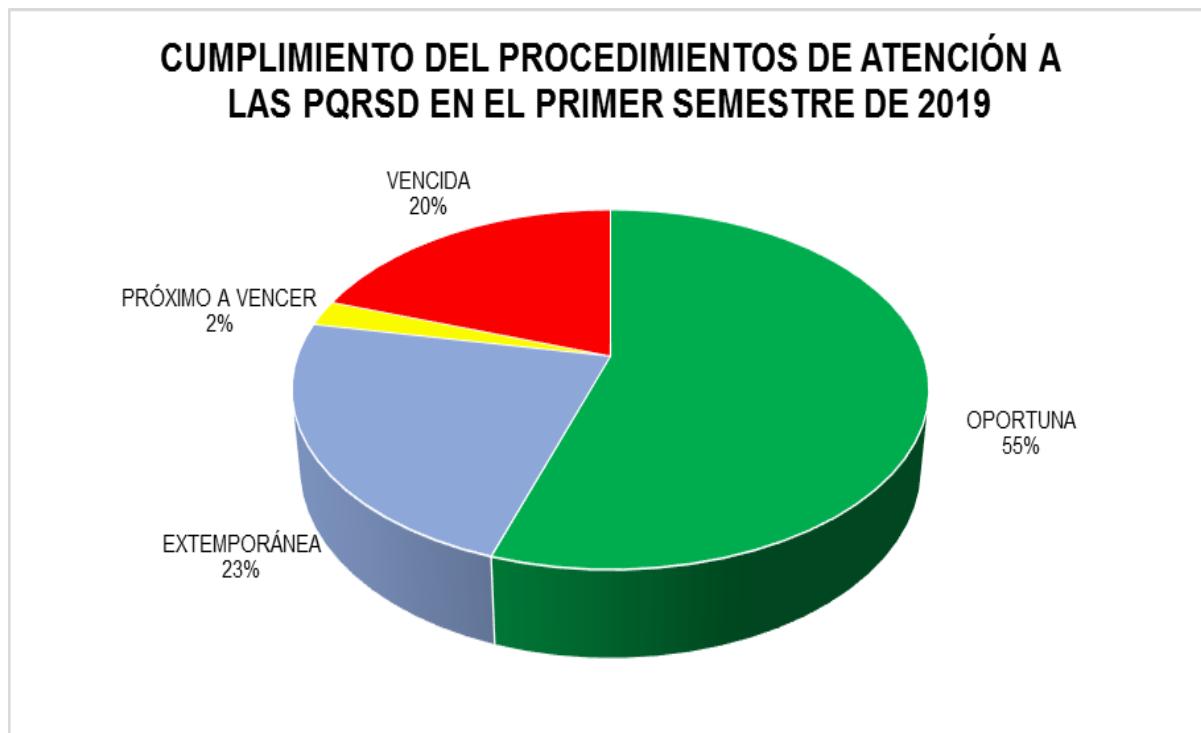


A la fecha se registra un cumplimiento oportuno del 58% de registros asignados a varias áreas, mientras que el 24% de las atenciones fueron extemporáneas. Teniendo en cuenta la complejidad para atender situaciones en diferentes frentes, donde no todas las áreas manejan el mismo ritmo de trabajo, se presentan vencimientos de algunas PQRSD que se focalizan en 3 requerimientos proferidos por los Entes de Control y 6 requerimientos de personas naturales / jurídicas.

Para finalizar este aparte del informe, es preciso indicar que la atención general a las PQRSD se presenta un cumplimiento del 78%, no obstante, para efectos del indicador de medición sólo se tienen en cuenta las PQRSD que han cumplido el término legal de atención que para este periodo es de 596 PQRSD dado que 14 de los registros aun cursan su trámite normal.

En este orden de ideas, el cumplimiento al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD en el primer semestre de 2019 es del **79,87%**.

Gráfico No. 19.



El promedio general de PQRSD es de 101.667 registros interpuestos cada mes por los grupos de interes de la Corporación.

Para mayor información sobre el detalle de la atención a las PQRSD puede consultar la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento contenida en el DC-ROOM anexo al presente informe.

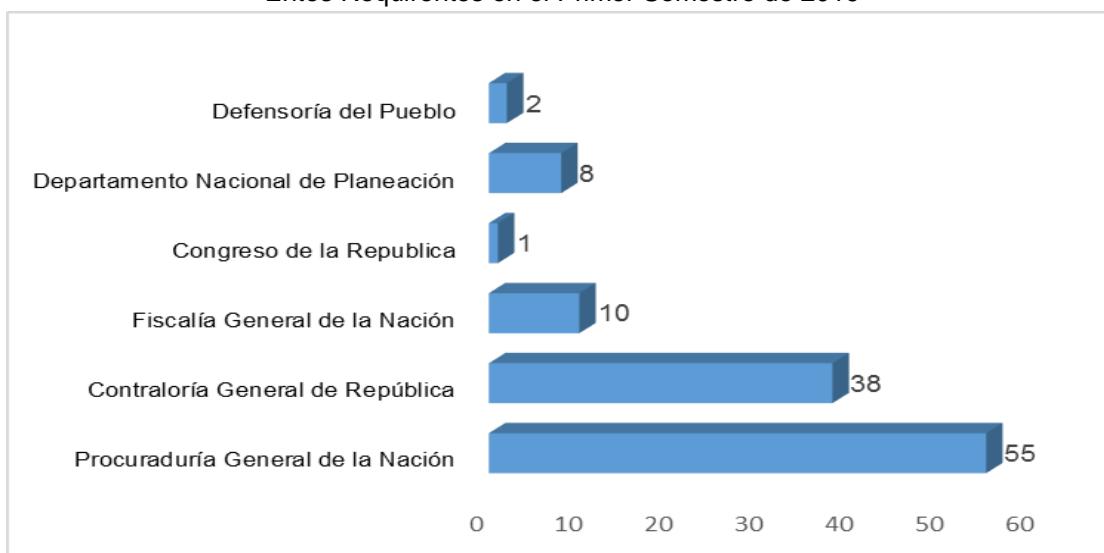
1.1. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL – PRIMER SEMESTRE DE 2019.

A continuación se especifican los datos más relevantes respecto a la atención a las PQRSD interpuestas por los Entes de Control durante el primer semestre 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 esos organismos 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 esta atención fueron tomados fielmente de la matriz de trazabilidad y seguimiento a PQRSD aportada por dicha dependencia y que fue verificada a través del Sistema Documental Oficial de la Corporación, permitiendo determinar lo siguiente:

Durante el primer semestre de 2019 la Corporación registró un total de **114** comunicaciones proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, el Departamento Nacional de Planeación, el Congreso de la República y la Defensoría del Pueblo como se describe en el siguiente gráfico:

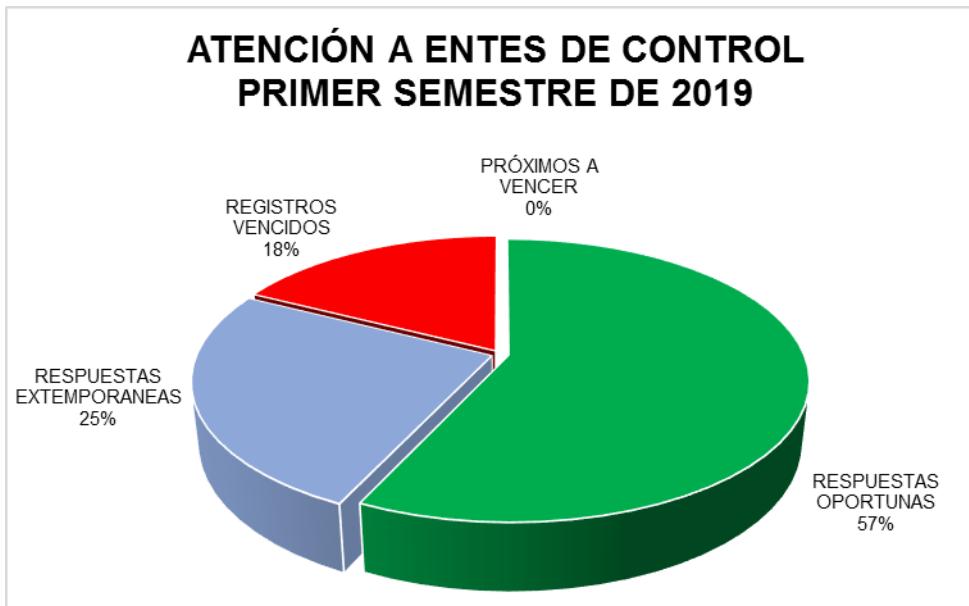
Gráfico No. 20
Entes Requerentes en el Primer Semestre de 2019



El gráfico 20 permite observar las entidades de control que durante el primer semestre de 2019 interpusieron comunicaciones ante CORPOGUAJIRA; así mismo, se logra percibir la cantidad de documentos que cada órgano radicó en las instalaciones de la Corporación.

De otro lado, es preciso destacar la atención brindada a los Entes de Control, la cual se ubica en 82% sobre el total de registros en el semestre; sin embargo, no deja de preocupar el número significativo de PQRSD que a la fecha registran vencidos luego de la asignación proferida por la oficina de Control Interno.

Gráfico No. 21



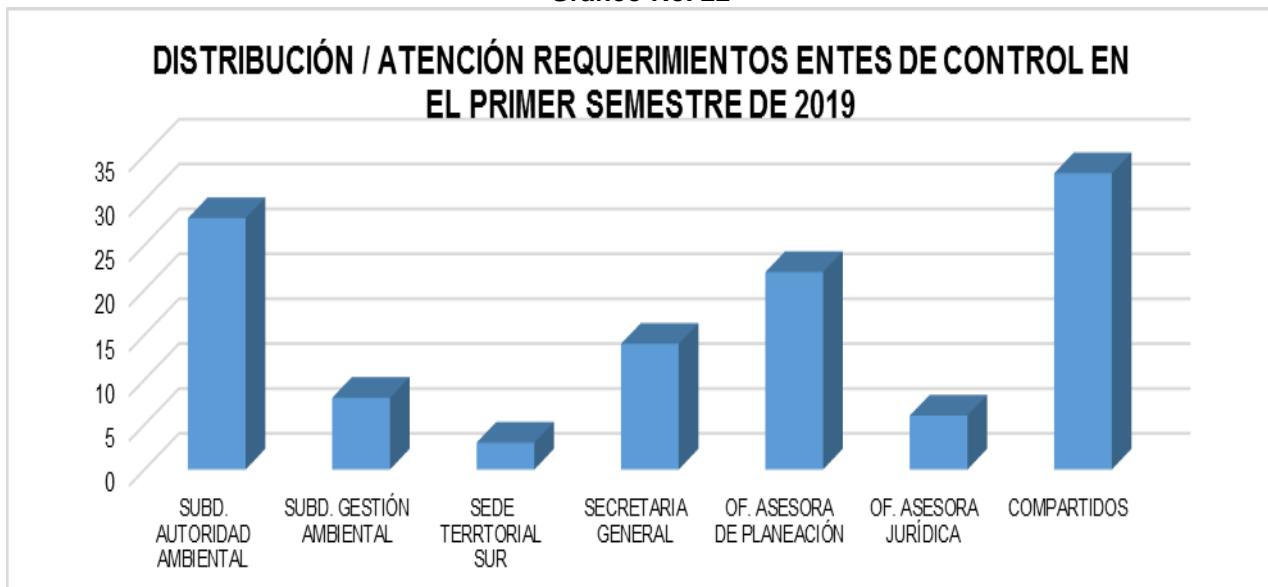
Seguidamente, se presenta información respecto a la asignación de los requerimientos de los Entes de Control en el primer semestre de 2019 así:

Tabla No. 9
Dinámica de Atención PQRSD de los Entes de Control – Primer Semestre de 2019

ITEM	AREA	ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	PRÓXIMO A VENCER	VENCIDA	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	12	3	-	13	28
2	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	5	3	-	-	8
3	SEDE TERRITORIAL SUR	-	2	-	1	3
4	SECRETARIA GENERAL	9	3	-	2	14
5	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	15	6	-	1	22
6	OF. ASESORA JURÍDICA	4	2	-	-	6
7	COMPARTIDOS	20	10	-	3	33
TOTAL		65	29	0	20	114

Como se puede discernir, existe un rubro de 20 registros vencidos equivalentes al 18% de los requerimientos proferidos por Entes de Control, los cuales en su mayor parte se encuentran asignados a la Subdirección de Autoridad Ambiental; así mismo, es evidente como en esta dinámica de atención, las responsabilidades tienden a ser compartidas en virtud que los Entes de Control solicitan información que generalmente involucra la participación de varias áreas a fin de dar respuesta a cada requerimiento interpuesto.

Gráfico No. 22

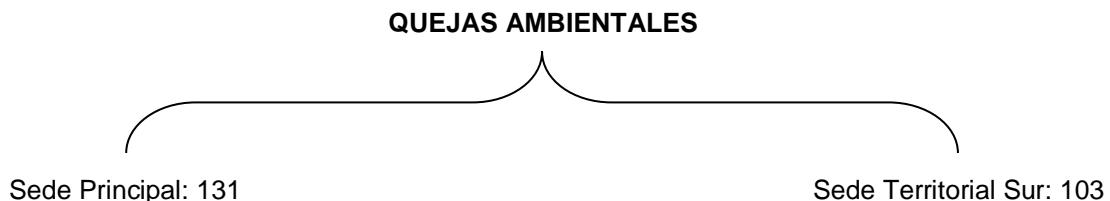


Los registros compartidos corresponden al 28,95% sobre el total de requerimientos radicados en el primer semestre de 2019, seguido se encuentran las asignaciones a la Subdirección de Autoridad Ambiental con el 24,56% y en menor proporción la Oficina Asesora de Planeación con el 19,30% y Secretaría General con el 12,28%.

Para detallar ahondar en los detalles de la atención y asignación a los requerimientos proferidos por los Entes de Control, puede consultar esta matriz en el CD-ROOM anexo al presente informe.

2. QUEJAS AMBIENTALES PRIMER SEMESTRE DE 2019

En lo concerniente al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, es preciso indicar que para el primer semestre de 2019, la Corporación registró un total **234** reportes por presuntas afectaciones al ambiente en distintos sectores del departamento de La Guajira y que fueron registradas en cada una de nuestras sedes como se muestra en el siguiente esquema:

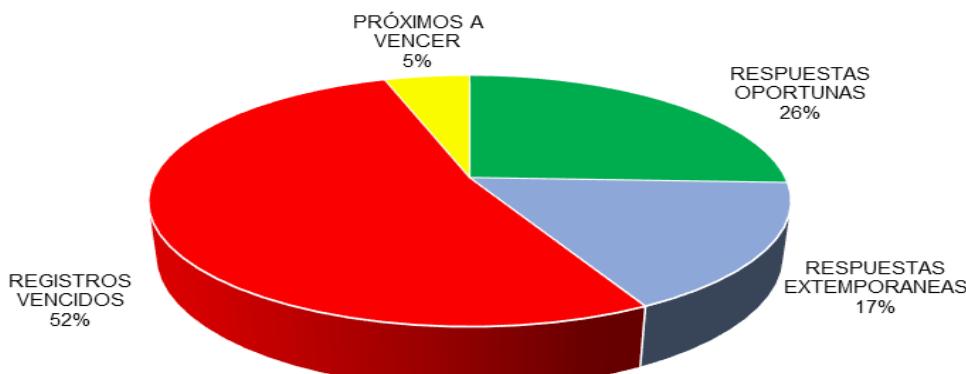


De las 234 Quejas Ambientales recepcionadas por la Cororación, la sede principal logró la captura de 161 registros, de los cuales 131 correspondieron a la jurisdicción a su cargo (descrita en el Procedimiento de Atención a Quejas Ambientales) y 30 fueron reasignadas a la Sede Territorial Sur, donde asu vez directamente se recepcionó un total de 73 Quejas Ambientales, que sumadas a los 30 registros mencionados, suman 103 asignaciones.

En términos de atención a los casos reportados es importante señalar que no ha sido optimo el funcionamiento del sistema de atención a las Quejas Ambientales y ello se ve reflejado en que al término del primer semestre de 2019 sólo se haya dado atención oportuna al 26% de los registros, que sumados al 17% de atenciones extemporáneas, ubican el cumplimiento de este procedimiento en el 43%, muy por debajo de la meta esperada y afectando notablemente el indicador de atención a las PQRSD.

Gráfico No. 23

ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES PRIMER SEMESTRE DE 2019



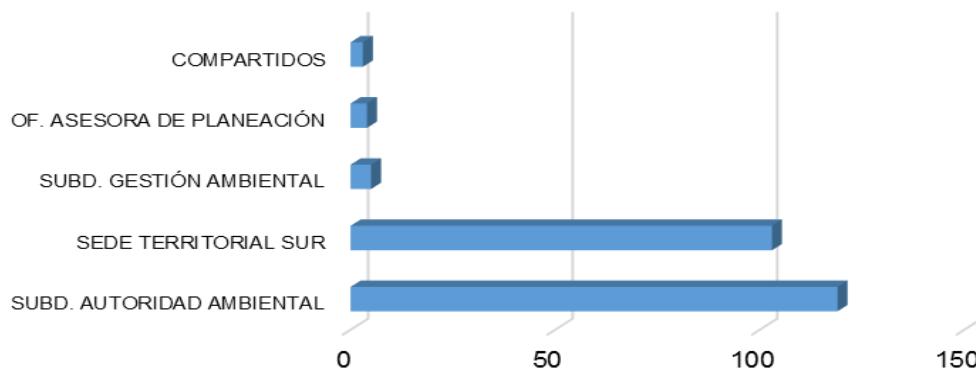
Las áreas donde se presentan mayores dificultades en la atención de Quejas Ambientales son la Subdirección de Autoridad Ambiental y Sede Territorial Sur, que coincidencialmente son las áreas misionales de mayor responsabilidad en el cumplimiento de este procedimiento.

Tabla No. 10

ITEM	AREA	ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	PRÓXIMO A VENCER	VENCIDA	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	36	11	3	69	119
2	SEDE TERRITORIAL SUR	15	28	7	53	103
3	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	2	-	2	1	5
4	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	4	-	-	-	4
5	COMPARTIDOS	3	-	-	-	3
	TOTAL	60	39	12	123	234

Gráfico No. 24

ASIGNACIÓN DE QUEJAS AMBIENTALES PRIMER SEMESTRE DE 2019



De otro lado, las afectaciones ambientales más frecuentes y los municipios mayormente afectados se describen a continuación:

Tabla No. 11

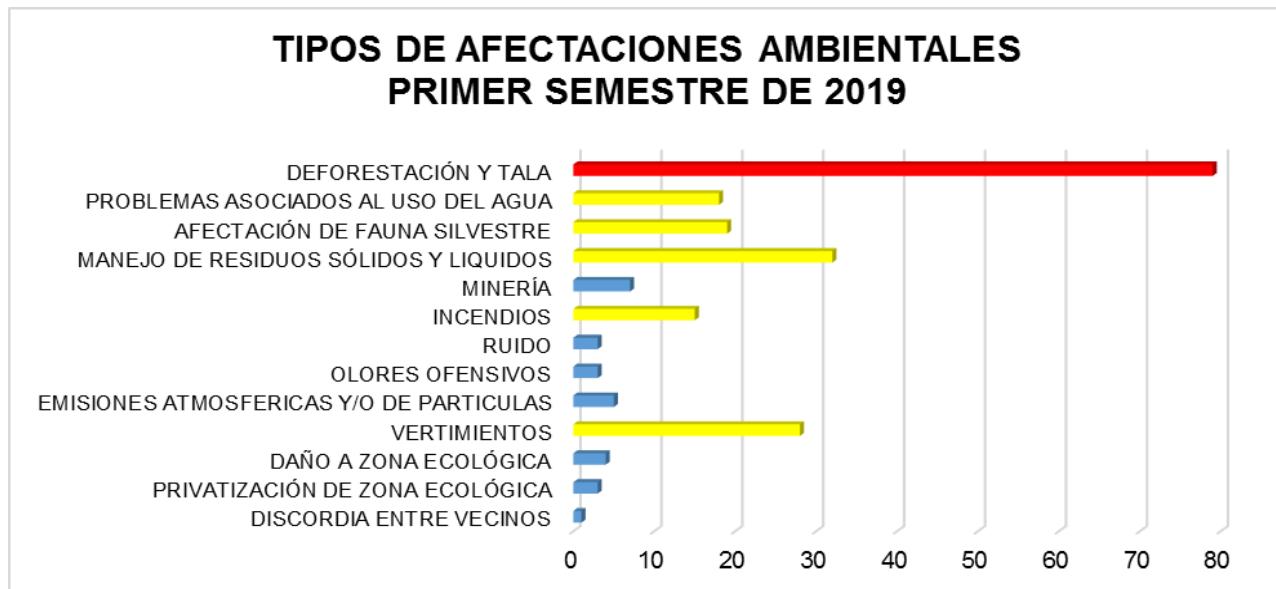
Afectación Ambiental	Cantidad de Reportes
DISCORDIA ENTRE VECINOS	1
PRIVATIZACIÓN DE ZONA ECOLÓGICA	3
DAÑO A ZONA ECOLÓGICA	4
VERTIMIENTOS	28
EMISIONES ATMOSFÉRICAS Y/O DE PARTICULAS	5
OLORES OFENSIVOS	3
RUIDO	3
INCENDIOS	15
MINERÍA	7
MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	32
AFECTACIÓN DE FAUNA SILVESTRE	19
PROBLEMAS ASOCIADOS AL USO DEL AGUA	18
DEFORESTACIÓN Y TALA	79

Como se puede observar, la Deforestación y Tala de Bosques fue la afectación de mayor recurrencia en el primer semestre de 2019, seguidas de otras afectaciones que en orden descendente son: Manejo de Residuos, Vertimientos, presencia / tenencia con fines comerciales y/o muerte de Fauna Silvestre y problemáticas asociadas al Uso del Recurso Hídrico en diferentes sectores del Departamento de La Guajira.

Tabla No. 12

MUNICIPIO	AFECTACIÓN AMBIENTAL												TOTAL	
	DEFORESTACIÓN Y TALA	PROBLEMAS ASOCIADOS AL USO DEL AGUA	AFECTACIÓN DE FAUNA SILVESTRE	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	MINERÍA	INCENDIOS	RUIDO	OLORES OFENSIVOS	EMISIONES ATMOSFÉRICAS Y/O DE PARTICULAS	VERTIMIENTOS	DAÑO A ZONA ECOLÓGICA	PRIVATIZACIÓN DE ZONA ECOLÓGICA	DISCORDIA ENTRE VECINOS	
ALBANIA	5	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	6
BARRANCAS	11	2	-	2	-	2	-	-	-	2	-	-	-	19
DIBULLA	7	3	1	6	3	3	1		2	5	1	1	-	33
DISTRACCIÓN	1	-	-	1	-	1	-	-	-	2	-	-	-	5
EL MOLINO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
FONSECA	15	2	4	7	-	-	-	1	1	2	-	-	-	32
HATONUEVO	2	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	5
LA JAGUA DEL PILAR	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
MAICAO	3	-	1	4	-	-	-	-	-	4	1	-	-	13
MANAURE	5	1	3	1	1		1	-	-	-	-	-	-	12
RIOHACHA	21	3	4	9	2	3	1	1	2	7	1	2	1	57
SAN JUAN DEL CESAR	5	5	4	1	1	3	-	-	-	2	-	-	-	21
URIBIA	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	-	-	4
URUMITA	3	2	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	8
VILLANUEVA	1	2	12	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	17
TOTAL	79	18	19	32	7	15	3	3	5	28	4	3	1	234

Gráfico No. 26



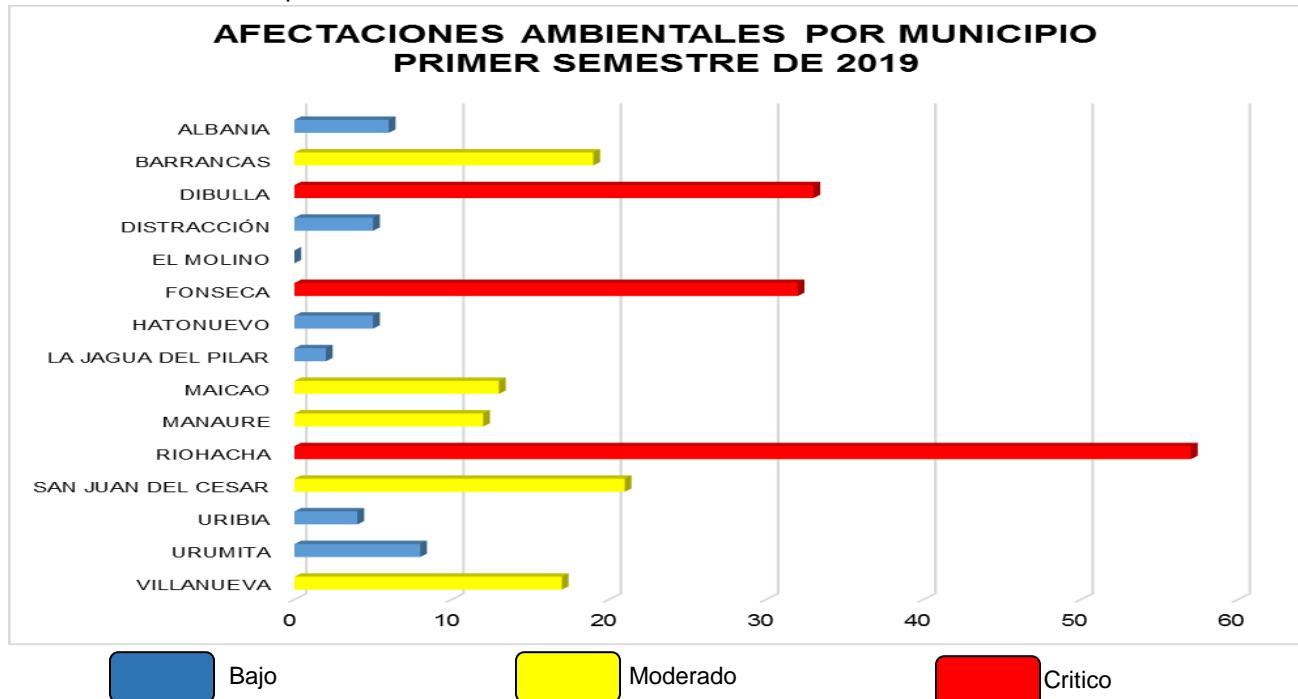
 Bajo

 Moderado

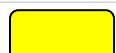
 Critico

Gráfico No. 27

Municipios con Afectaciones Ambientales en el Primer Semestre de 2019



 Bajo

 Moderado

 Critico



Como se logra apreciar en los gráficos anteriores, la jurisdicción con mayores reportes de afectaciones ambientales es Riohacha D. T. y C. con 57 reportes, seguido por los municipios de Dibulla con 33 casos, Fonseca con 32 afectaciones, considerándose así como los más críticos en el departamento de La Guajira.

En zona de frecuencia moderada se ubican municipios como San Juan del Cesar, Barrancas, Villanueva, Maicao y Manaure.

A continuación se realiza un análisis de las afectaciones más recurrentes por cada municipio del departamento Así:

MUNICIPIO DE ALBANIA: Municipio de la Media Guajira del cual profirieron 6 reportes de presuntas afectaciones al ambiente, entre las cuales resaltan 5 casos relacionados con la deforestación de bosques y tala de árboles.

MUNICIPIO DE BARRANCAS: Municipio del sur del departamento, en el que se registraron 19 quejas ambientales y donde sobre salen 11 casos por tala de árboles.

MUNICIPIO DE DIBULLA: Municipio de la baja Guajira, que de acuerdo con los reportes de afectaciones, se ha convertido en uno de las jurisdicciones con mayores problemáticas ambientales, ubicándose en esta oportunidad en el segundo con mayor recurrencia después de Riohacha.

Las principales problemáticas están asociadas a Tala de Bosque, Manejo Inadecuado de Residuos y los Vertimientos Puntuales que contaminan y generan olores ofensivos que afectan la salud humana.

MUNICIPIO DE DISTRACCIÓN: De bajo número de reportes en el semestre, sólo registró 2 vertimientos, 1 caso de tala de árboles y 1 incendio forestal.

MUNICIPIO DE EL MOLINO: En el primer semestre de 2019, no se recibió reporte de afectaciones ambientales en este municipio.

MUNICIPIO DE FONSECA: Municipio con alto porcentaje de afectaciones ambientales que totalizan 32 y entre las cuales resaltan 15 reportes por tala de árboles y 6 incendios forestales.

MUNICIPIO DE HATONUEVO: Presentó muy pocos reportes de afectaciones ambientales, sólo registró 1 caso de tala de árboles, 1 caso relacionado con tenencia de fauna silvestre, 1 incendio forestal y 1 vertimiento puntual.

MUNICIPIO DE LA JAGUA DEL PILAR: No registró mayores afectaciones en el primer semestre de 2019. Las afectaciones del periodo fueron 1 tala de árboles y 1 queja relacionada con la presencia de fauna silvestre.



MUNICIPIO DE MAICAO: Este municipio del Norte del Departamento de La Guajira registró un total de 13 afectaciones ambientales, entre las cuales resalta el manejo de los residuos, los vertimientos de aguas residuales y la tala de árboles.

MUNICIPIO DE MANAURE: Más al norte que el municipio de Maicao se encuentra Manaure, donde los reportes por afectaciones ambientales indican que la tala de árboles y la tenencia en cautiverio y cacería de fauna silvestre son las problemáticas más recurrentes en esta jurisdicción.

RIOHACHA D. T. y C.: La Capital del departamento y sus zonas perimetrales conforman la jurisdicción más golpeada por las afectaciones ambientales de acuerdo con los reportes ciudadanos; son en total 57 reportes que la ubican en la cúspide de la región liderando con 21 casos de tala de árboles, 9 quejas por el inadecuado control de residuos y 7 asociados a los vertimientos de aguas en diferentes sectores, principalmente de la capital.

MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL CESAR: Este Municipio del Sur de La Guajira es el 4 con mayor número de afectaciones después de Fonseca. Presenta problemáticas asociadas a la tala de árboles, al uso del agua, la presencia recurrente de fauna silvestre e incendios forestales.

MUNICIPIO DE URIBÍA: El municipio más al norte del departamento de La Guajira, según los reportes de afectaciones ambientales, presenta pocas problemáticas en esta materia; sólo se registraron 4 reportes distribuidos en 3 vertimientos y 1 queja por el manejo de los residuos.

MUNICIPIO DE URUMITA: Municipio con pocos reportes de afectaciones ambientales; sólo se registraron 8 quejas ambientales: 3 casos de tala de árboles, 2 incendios forestales, 2 quejas por el uso del recurso hídrico y un reporte de daño a la Reserva Forestal.

MUNICIPIO DE VILLANUEVA: Registró pocos reportes de afectaciones ambientales sin embargo algunos de ellos fueron de gran relevancia como los incendios forestales en la Serranía del Perijá y otras problemáticas como la tala, el uso del agua, la presencia de fauna silvestre y olores ofensivos.

3. CONCLUSIONES

La construcción del presente reporte semestral, se realizó basado en información primaria que obedece a las Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD y Matrices de Seguimiento a la Atención de Quejas Ambientales aportadas por la Sede Territorial, Oficina de Control Interno y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

Así mismo, se realizó seguimiento con todas las áreas de la Corporación y además se verificación a través del Sistema Documental SICO cruzando los registros descritos en las Matrices de Trazabilidad.

Una vez realizadas las acciones de seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas el primer semestre de 2019, se puede concluir lo siguiente:

- La Corporación recibió un total de 844 registros entre PQRSD y Quejas Ambientales, dando cumplimiento de atención en los siguientes términos:

610 PQRSD con un cumplimiento del 79,87%

234 Quejas Ambientales con un cumplimiento efectivo de 42,3%

Los Entes de Control están incluidos en el rubro de las PQRSD, pero individualmente obtuvieron un cumplimiento del 82% sobre el total de 114 registros en el primer semestre de 2019.

- Las matrices de Trazabilidad aportadas por áreas como Sede Territorial Sur y Control Interno estaban carentes de muchos datos que impiden la uniformidad en la información a presentar. Por ejemplo, es que no se está registrando el Tipo de PQRSD y en muchos casos el Canal de Información a través de cual se recibe el registro; igualmente, se está omitiendo información relevante en los procedimientos como la priorización y la descripción de datos específicos en el caso de las Quejas Ambientales.
- Referente a las Quejas Ambientales, es preocupante el bajo nivel de atención, entre tanto los reportes se mantienen, con lo cual no se está dando atención a la ciudadanía y no se está cumpliendo con el objetivo del procedimiento.

4. RECOMENDACIONES

- Mejorar la calidad de los reportes de información en las Matrices de Trazabilidad y Seguimiento, de tal manera que se diligencie la mayor cantidad de campos posibles, evitando las confusiones en los términos del procedimiento.
- Apoyarse en las áreas que conforman los procesos de apoyo de la Corporación, para descongestionar el represamiento y evitar el vencimiento de PQRSD en las áreas misionales de la entidad.
- Dar respuesta y reportar las atenciones a la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano en tiempo real.
- Tener presente que la Tala Urbana y Deforestación de Bosques se ha constituido en la afectación ambiental con mayor frecuencia mes a mes, ante lo que es necesario tomar acciones de fondo para crear una cultura ambiental inclusiva en la cual todos los grupos de interés aporten a una solución a mediano y largo plazo.

Así mismo, incentivar la reforestación mediante la generación de más árboles para plantar en las zonas de mayor devastación en el departamento de La Guajira.

- Tomar datos de afectaciones referenciados en el presente informe y detallarlos con el apoyo de la Subdirección de Autoridad Ambiental para que una vez finalizada la vigencia o en el momento que la Alta Dirección lo considere conveniente, se pueda elabora el Mapa de Afectaciones Ambientales con los puntos críticos en el departamento de La Guajira de acuerdo a los reportes de Quejas Ambientales.
- Iniciar con la aplicación de os ajustes realizados a los procedimientos de PQRSD y Atención a las Quejas Ambientales.

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