



---

**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  
Septiembre de 2019

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

**PERIODO:** Septiembre de 2019.

**ALCANCE DEL INFORME:** El informe contempla el consolidado de datos respecto a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y las Quejas Ambientales interpuestas a través de los diferentes canales de información habilitados por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira al tercer trimestre de 2019, 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 a 30 de Septiembre 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 hasta el mes de Septiembre 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 los Informe de PQRSD en conjunto con los reportes de Quejas Ambientales por presuntos daños causados a los ecosistemas en su jurisdicción, los cuales en esta ocasión se acumulan con el propósito de obtener un balance general de la gestión en la atención a los grupos de interés una vez transcurrida la tercera parte de la vigencia 2019.

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 por medio 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 y que actualmente son compartidas a través del Google Drive con cada área asignada a fin de un mayor involucramiento en la gestión a través del autocontrol por parte de los líderes de los procesos.

## **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 acumulado al tercer trimestre 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 las PQRSD y Quejas Ambientales en la dinámica interna de atención.
- ❖ 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 a corte 30 de Septiembre del año 2019 a través de los siguientes canales de comunicación dispuestos al servicio del ciudadano:

**Tabla No. 1**

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

#### DATOS GENERALES:

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, a 30 de Septiembre de 2019 la Corporación presenta un universo de 1.237 PQRSD, con un atención a 873 registros que corresponden al 70,57% 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 al 30 de Septiembre de 2019:

Tabla No. 2

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	406	175	139	37	<b>757</b>
PQRSD (Entes de Control)	85	38	28	8	<b>159</b>
QUEJAS AMBIENTALES (afectación a los recursos naturales)	107	62	142	10	<b>321</b>
<b>TOTAL</b>	<b>598</b>	<b>275</b>	<b>309</b>	<b>55</b>	<b>1237</b>
<i>Equivalencia en %</i>	48,34	22,23	24,98	4,45	100

Gráfico No. 1

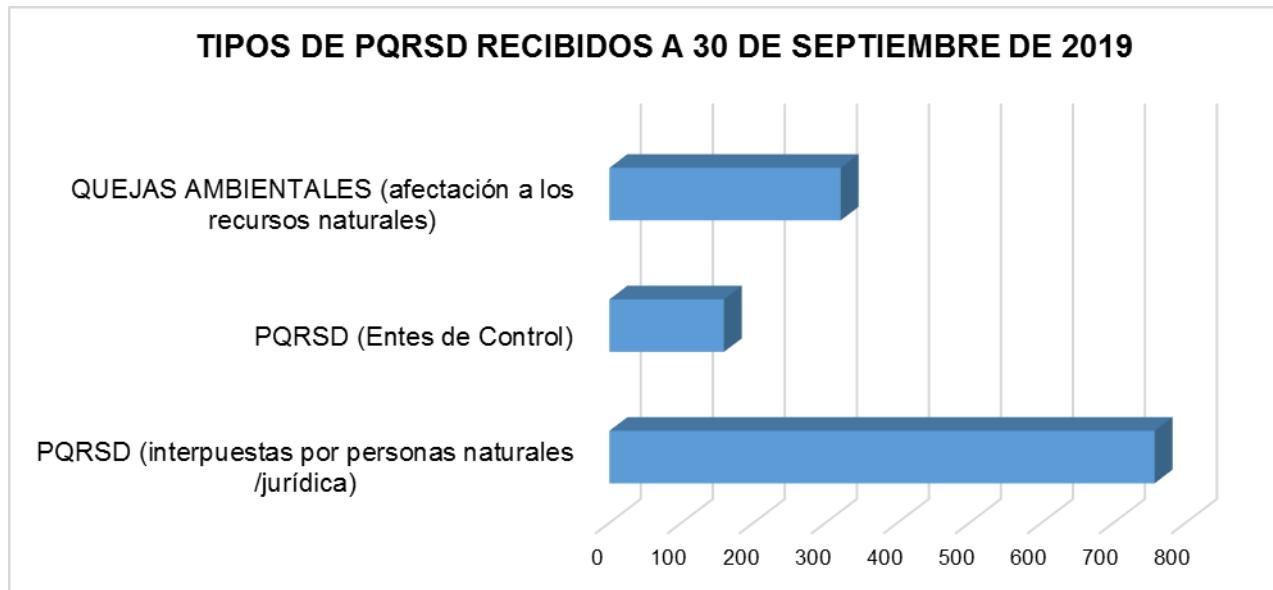
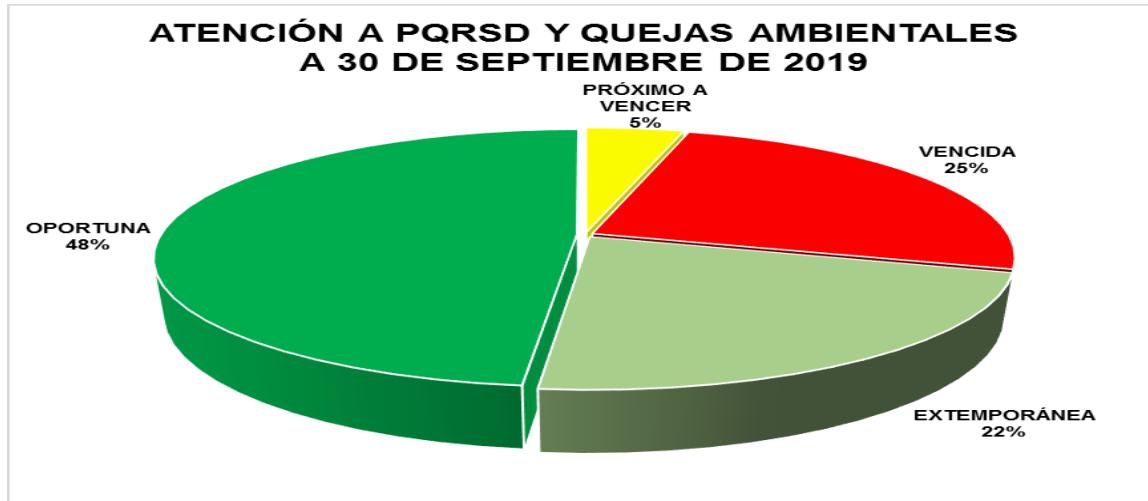


Gráfico No. 2



Igualmente, se resalta que a 30 de Septiembre de 2019, la Corporación presenta el 29,43% de registros sin atención, rubro del cual el 24,98% corresponden vencimientos y 4,45% que aun cursa el trámite dentro de los tiempos legales, también establecidos en los procedimientos internos aplicados.

Tabla No. 3

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
OFICINA ASESORA JURIDICA	15	5	0	1	<b>21</b>
SECRETARIA GENERAL	35	8	3	1	<b>47</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	63	13	0	1	<b>77</b>
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	59	12	0	0	<b>71</b>
TERRITORIAL SUR	64	69	101	19	<b>253</b>
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL	112	71	143	14	<b>340</b>
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	203	72	45	15	<b>335</b>
REGISTROS COMPARTIDOS	47	25	17	4	<b>93</b>
<b>TOTAL</b>	<b>598</b>	<b>275</b>	<b>309</b>	<b>55</b>	<b>1237</b>
<i>Equivalencia en %</i>	48,34	22,23	24,98	4,45	100

Puede observarse que el área de mayor asignación es la Subdirección de Autoridad Ambiental con el 27,49% de los registros, seguido por la Subdirección de Gestión Ambiental con el 27,08%, Sede Territorial con el 20,45%, Oficina Asesora de Planeación con 6,22%, Oficina de Comunicaciones con 5,74%, Secretaría General con 3,80% y Oficina Asesora Jurídica con 1,70%; los registros compartidos corresponden al 7,51%.

#### **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. Análisis PQRSD por Área.
2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.
  - 2.1. Análisis por Área en la Atención a los Requerimientos de Entes de Control.
3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.
  - 3.1. Análisis en la Dinámica de Atención por Área a las Quejas Ambientales.
4. Recomendaciones.
5. Conclusiones.

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

Una vez consolidada la información PQRSD, es importante destacar que a corte 30 de Septiembre de 2019, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trató **757** registros PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad, los cuales fueron asignados internamente para la atención de acuerdo con los siguientes criterios:

**Tabla No. 4**

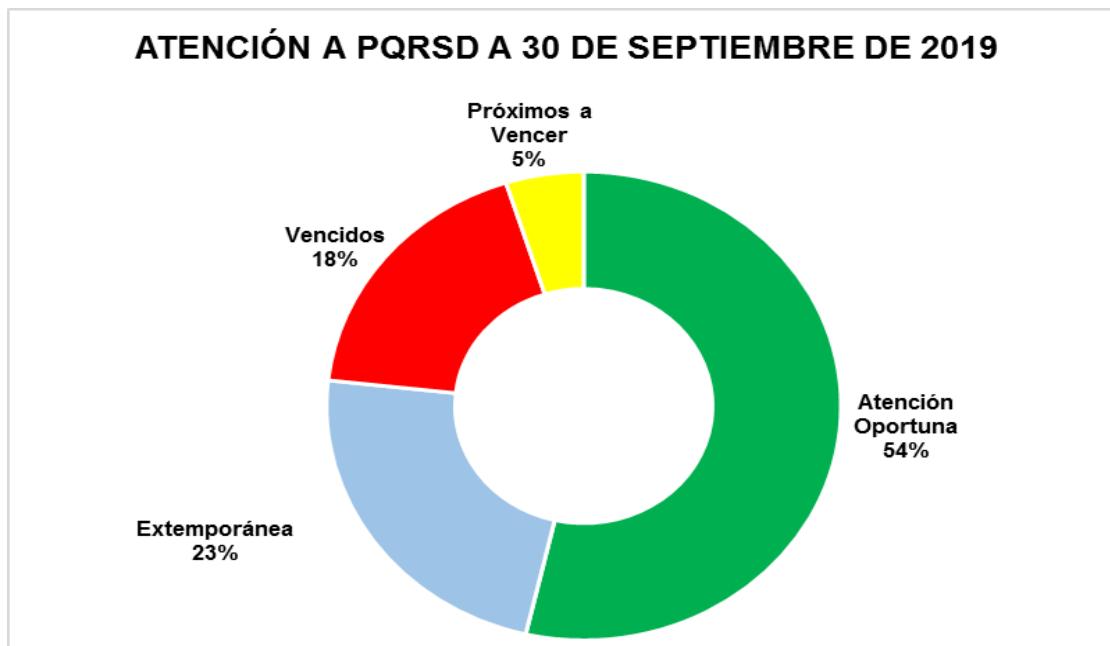
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	3	0	0	8
SECRETARIA GENERAL	21	5	1	1	28
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	38	4	0	1	43
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	59	12	0	0	71
TERRITORIAL SUR	41	29	36	12	118
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL	31	41	54	7	133
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	190	67	39	13	309
REGISTROS COMPARTIDOS	21	14	9	3	47
<b>TOTAL</b>	<b>406</b>	<b>175</b>	<b>139</b>	<b>37</b>	<b>757</b>
<i>Equivalencia en %</i>	53,63	23,12	18,36	4,89	100

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

La información descrita en la tabla No. 3 permite discernir que a pesar que la atención a las PQRSD al 30 de Septiembre de 2019 se ubica en el 76,24% de cumplimiento, se está materializando el riego identificado al procedimiento en virtud del 18,36% de registros que figuran como vencidos por la falta de atención en las áreas a las cuales fueron asignados.

Igualmente, se observa que la Corporación presenta un nivel de oportunidad en la atención del 53,63%, muy por debajo del estimativo para la presente vigencia (100%).

**Gráfico No. 3**

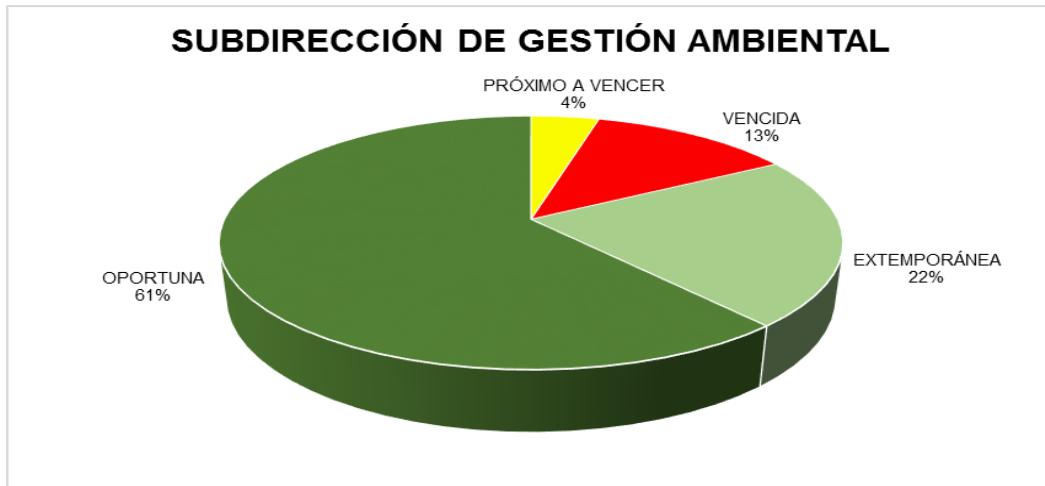


Así mismo, la tabla No. 3, indica que la dinámica de asignación y respectiva atención a las PQRSD presenta diferencias significativas, para lo cual a continuación se resume presenta un análisis por área a fin de señalar el aporte al desarrollo del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

### 1.1. ANÁLISIS PQRSD POR ÁREAS

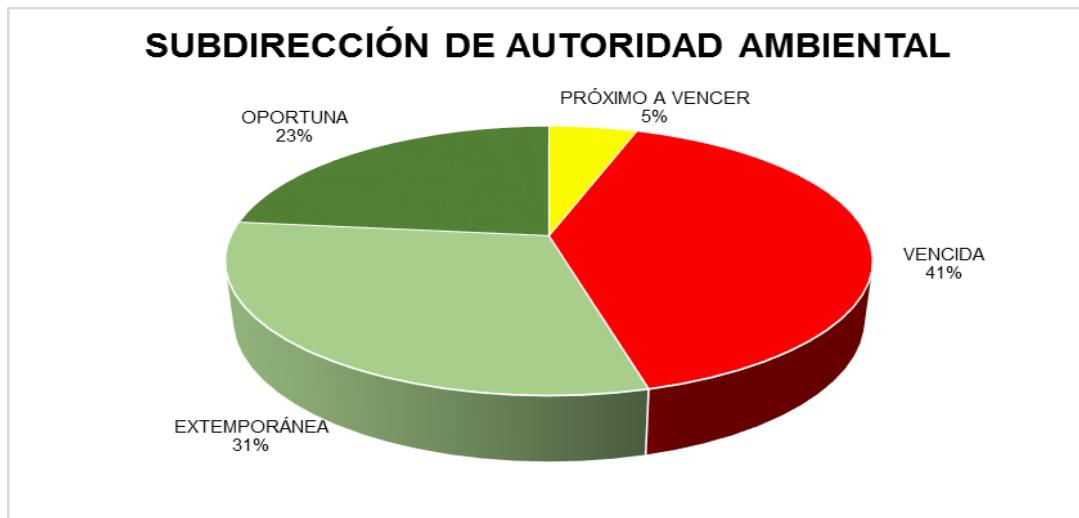
**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL:** Área misional cuya responsabilidad se focaliza en los proyectos de administración del recurso hídrico, biodiversidad ecosistémica y los temas marino-costeros, referente a los cuales les fue asignada la atención a 309 registros; al 30 de Septiembre de 2019 presentó el 83% de cumplimiento en su responsabilidad de atención a las PQRSD como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 4



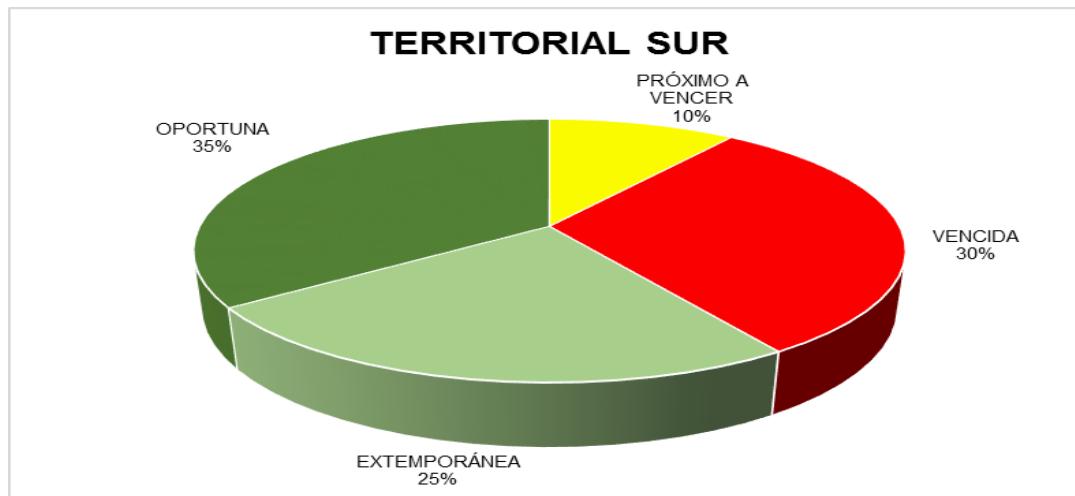
**SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL:** Área misional a la cual por competencia directa le fue asignada la atención a 133 PQRSD relacionadas con los temas a cargo a saber: licenciamiento trámites ambientales, evaluación, control y seguimiento ambiental a los permisos y autorizaciones ambientales, referente a los que a 30 de Septiembre se evidenció atención a 72 registros, equivalentes al 54,14%, pero con un déficit de atención por el vencimiento reiterativo que actualmente se ubica en el 40,6%.

Gráfico No. 5



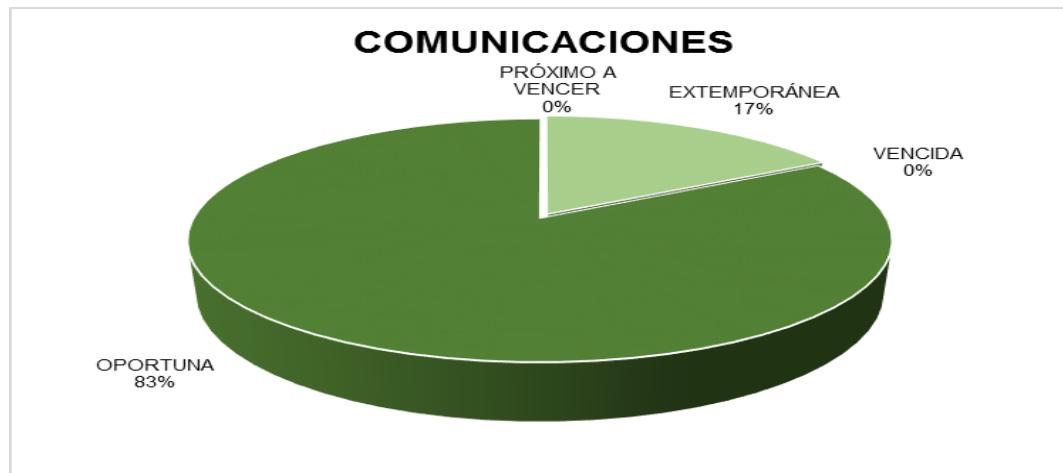
**TERRITORIAL SUR:** Al igual que las 2 áreas anteriores, la sede Territorial Sur es un área misional ubicada en el municipio de Fonseca que a 30 de Septiembre tuvo a su cargo la atención de 118 registros PQRSD, universo del cual logró el 59,32% de cumplimiento, con 30,5% de los registros vencidos y 10,18% que aun cursan el trámite en los tiempos establecidos.

**Gráfico No. 6**



**OFICINA DE COMUNICACIONES:** Como parte de los procesos estratégicos de la Corporación, la oficina de Comunicaciones, tuvo a su cargo la atención de solicitudes de apoyo a propuestas de relacionamiento y asesorías en atención a la ciudadanía, entre otros, por lo cual tuvo a su cargo la atención de 71 registros PQRSD que fueron atendidos en su totalidad, 83,1% de forma oportuna y 16,9% de manera extemporánea.

**Gráfico No 7**



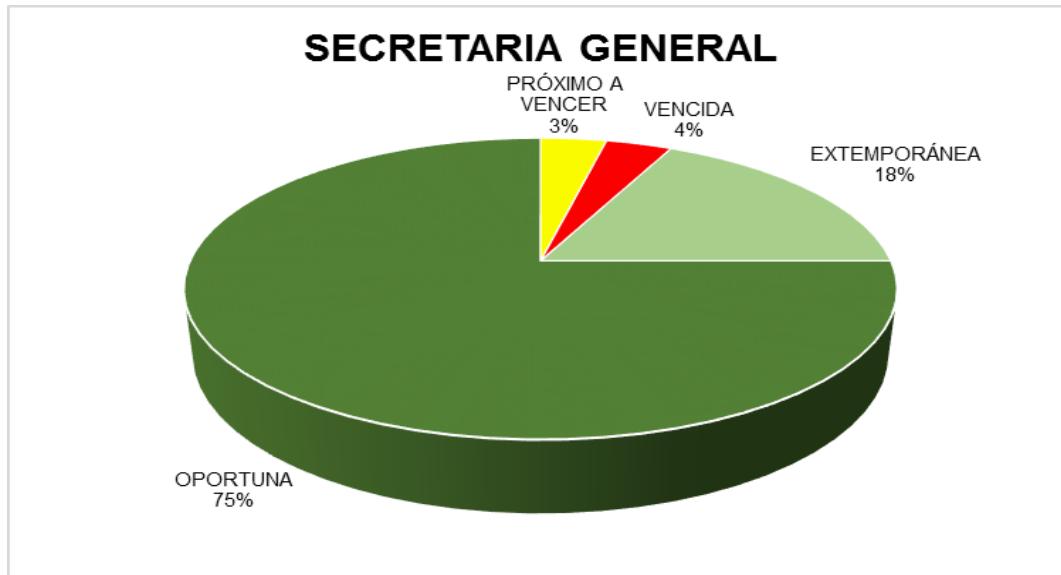
**OFICINA DE PLANEACIÓN:** Área estratégica de la Corporación, a la cual se designó directamente la atención de 43 PQRSD; actualmente es el área que presenta el mejor promedio de atención con 88,4% de oportunidad en las respuestas y 9,3% de extemporaneidad, a la fecha de corte presenta un registros sin atención, pero que dado que ingresó el 30 de Septiembre, aún cursa los tiempos establecidos para la respuesta oportuna.

Gráfico No. 8



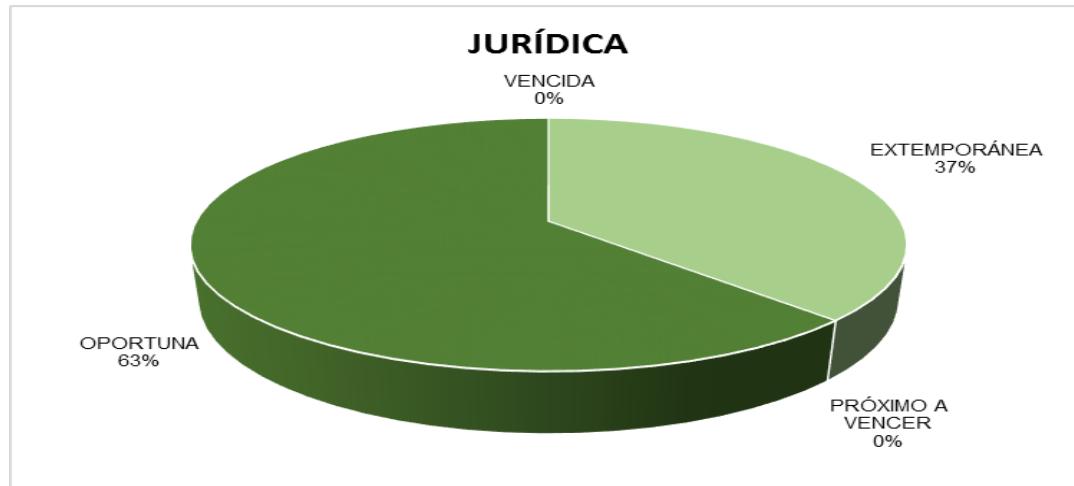
**SECRETARIA GENERAL:** Teniendo en cuenta que se está área comprende un proceso de apoyo, le fue asignada la atención a 28 registros PQRSD relacionados con la gestión del talento humano y financiera, además del proceso de la custodia de la madera en estado de decomiso. Al 30 de Septiembre de 2019 presentó el 92,85% de atención a las asignaciones proferidas; sin embargo, reporta un registro vencido (3,57%) y otro más próximo a vencer (3,57%).

Gráfico No. 9



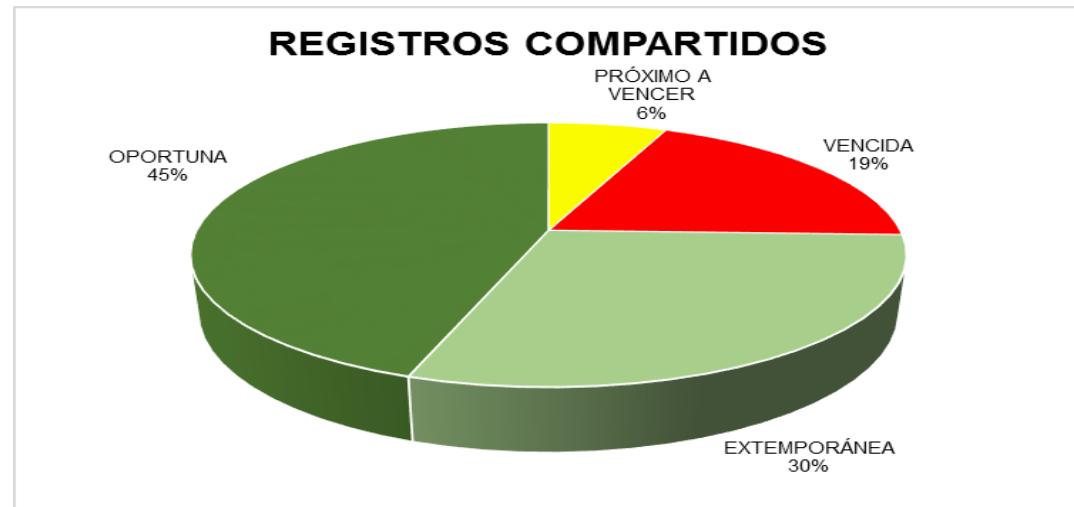
**OFICINA JURÍDICA:** Área de apoyo, encargada de la defensa jurídica y la contratación de la Corporación, tuvo a su cargo la atención de 8 PQRSD que fueron respondidas en su totalidad como se describe en el gráfico No. 10.

**Gráfico No. 10**



Igualmente, es necesario decir que un porcentaje significativo de registros PQRSD fueron asignados a varias áreas de forma conjunta en razón a las características del requerimiento; en este sentido, el universo de registros compartidos fue de 47 PQRSD de las cuales al 30 de Septiembre de 2019 se atendieron 35 solicitudes que corresponden al 74,47%; sin embargo, a la fecha de corte se registró el 19,15% de vencimientos en este rubro.

**Gráfico No. 11**



## 2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL

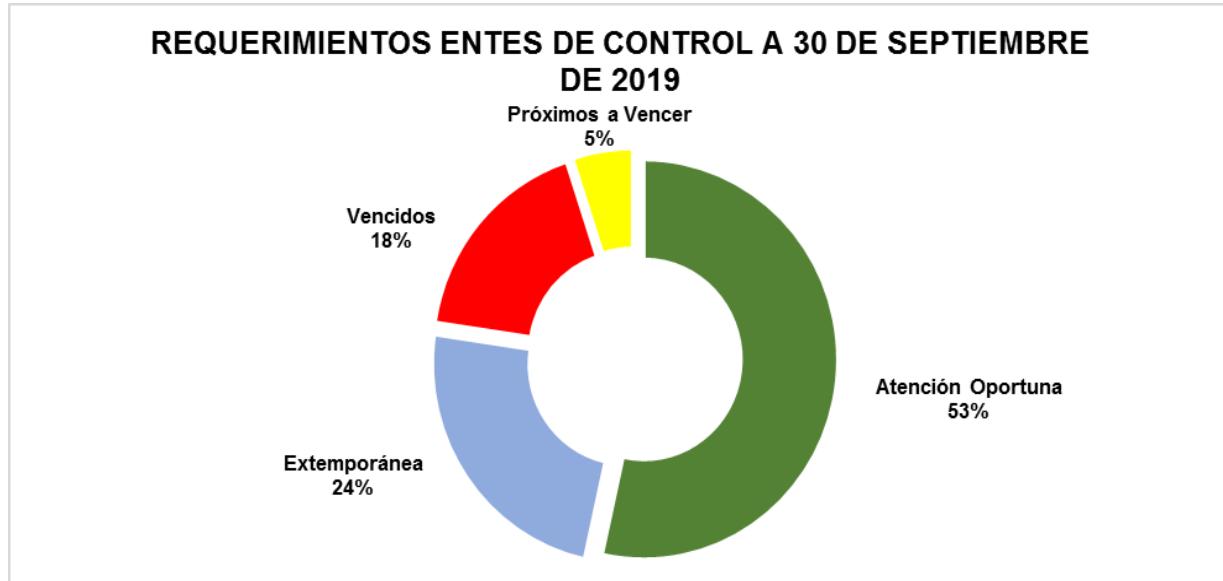
A continuación se especifican los datos más relevantes respecto a la atención a las PQRSD interpuestas por los Entes de Control a 30 de Septiembre del 2019.

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 compartida a través de Google Drive con la mencionada dependencia.

En este sentido se logró observar que la Corporación registró un total de **159** 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, entre otros.

La atención brindada a los Entes de Control se ubica en 77,36% sobre el universo de registros; no obstante, se percibe un porcentaje significativo de registros vencidos (17,61%) lo cual es preocupante, más cuando se trata de organismos de control y vigilancia.

**Gráfico No. 12**

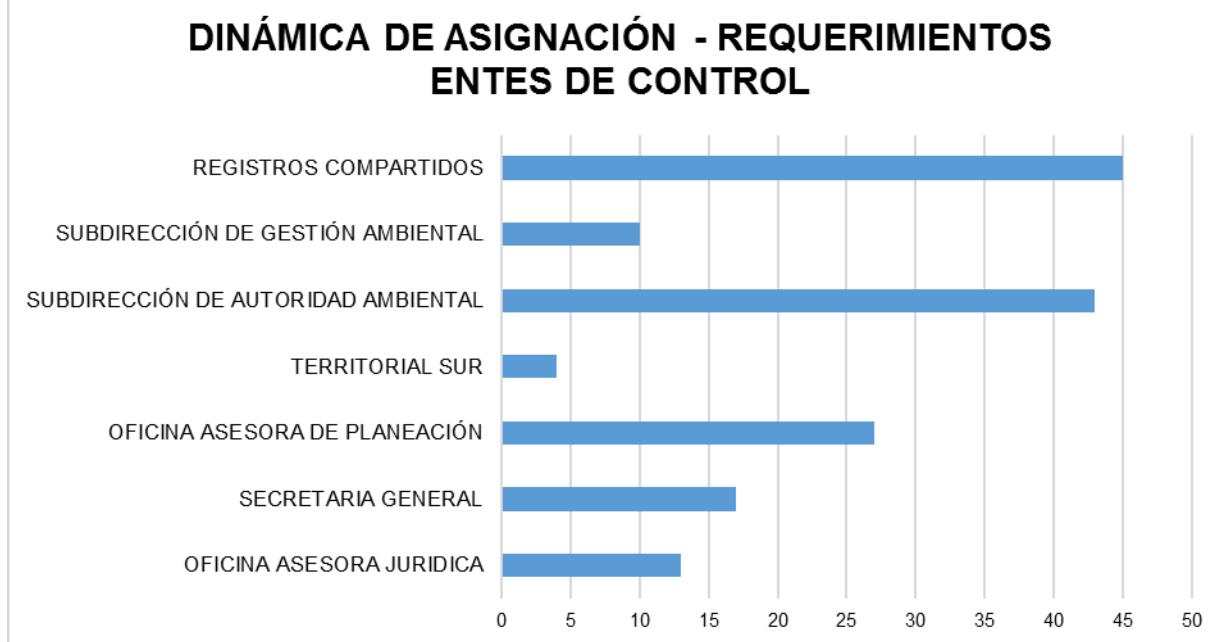


Seguidamente, se presenta información respecto a la asignación de los requerimientos de los Entes de Control al 30 de Septiembre de 2019 así:

**Tabla No. 5**  
Dinámica de Atención PQRSD de los Entes de Control

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
OFICINA ASESORA JURIDICA	10	2	0	1	13
SECRETARIA GENERAL	12	3	2	0	17
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	19	8	0	0	27
TERRITORIAL SUR	0	2	2	0	4
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL	14	8	15	6	43
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	5	4	1	0	10
REGISTROS COMPARTIDOS	25	11	8	1	45
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>159</b>
<i>Equivalencia en %</i>	53,46	23,90	17,61	5,03	100

**Gráfico No. 13**



El gráfico No. 13 permite conocer que la mayor cantidad de requerimientos fueron asignados en forma compartida con 45 registros equivalentes al 28,3% sobre el total de requerimientos radicados, seguido se encuentran muy de cerca la Subdirección de Autoridad Ambiental, área a la cual se asignaron 43 PQRSD, coherentes con el 27,05% de los registros; así mismo, se ubican la Oficina Asesora de Planeación con 27

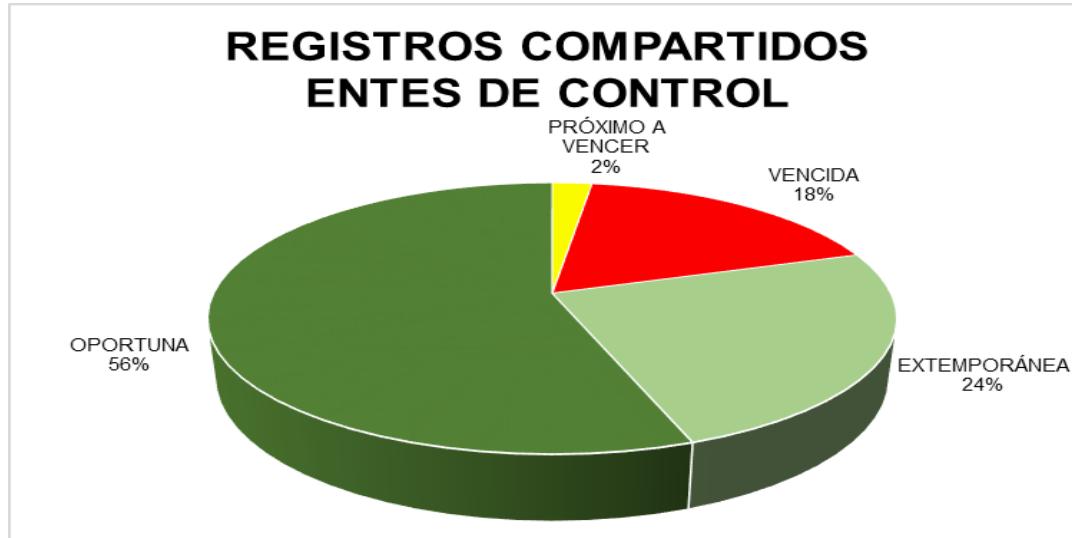
asignaciones que conforman el 16,99% sobre el universo de requerimientos, Secretaría General con 17 registros presentó el 10,69% de los registros radicados, la Subdirección de Gestión Ambiental registró el 6,29% sobre el total de requerimientos, mientras que a la sede Territorial Sur le fue asignada la atención de 4 registros proferidos por los Entes de Control.

## 2.1. ANÁLISIS POR ÁREA EN LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL

Respecto a la atención a los requerimientos interpuestos por los Entes de Control, a continuación se presenta un resumen por área (en el orden descrito en el párrafo anterior) con la dinámica interna en esta materia:

**REGISTROS COMPARTIDOS:** Dadas la naturaleza de los requerimientos, la experticia y custodia de la información consultada, fueron asignados 45 registros para su atención en forma compartida, universo del cual se logró atender el 80% adicional a lo cual se registró 17,78% de vencimiento en los términos de atención.

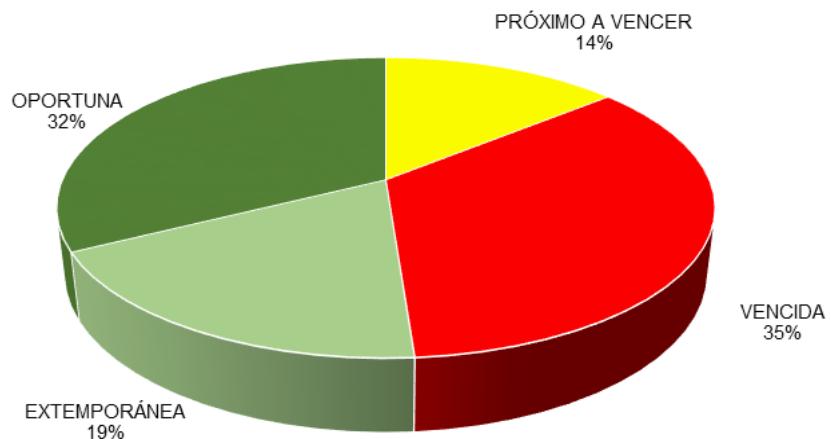
Gráfico No. 14



**SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL:** Recibió la asignación de 43 requerimientos proferidos por los Entes de Control, referente a los cuales atendió 22, cumpliendo con el 51,16% del total de requerimientos que le fueron asignados, es decir, poco más de la mitad. Este panorama se agudiza más aun cuando se observa que el 34,88% de los registros asignados vencieron el término de atención sin que a la fecha de corte se evidencie la correspondiente respuesta por parte del área; es importante que se puedan atender los registros vencidos y evitar el vencimiento de los requerimientos próximos a vencer.

Gráfico No. 15

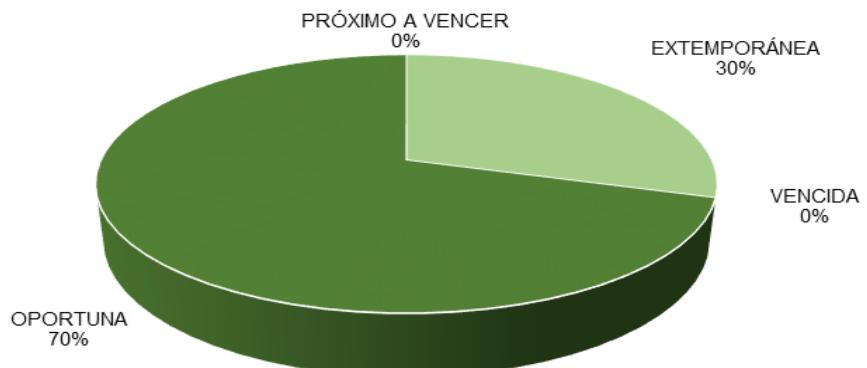
### SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL ENTES DE CONTROL



**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN:** Ésta dependencia recibió la asignación directa de 27 requerimientos de los Entes de Control, los cuales fueron atendidos en su totalidad como se muestra en el gráfico No. 16.

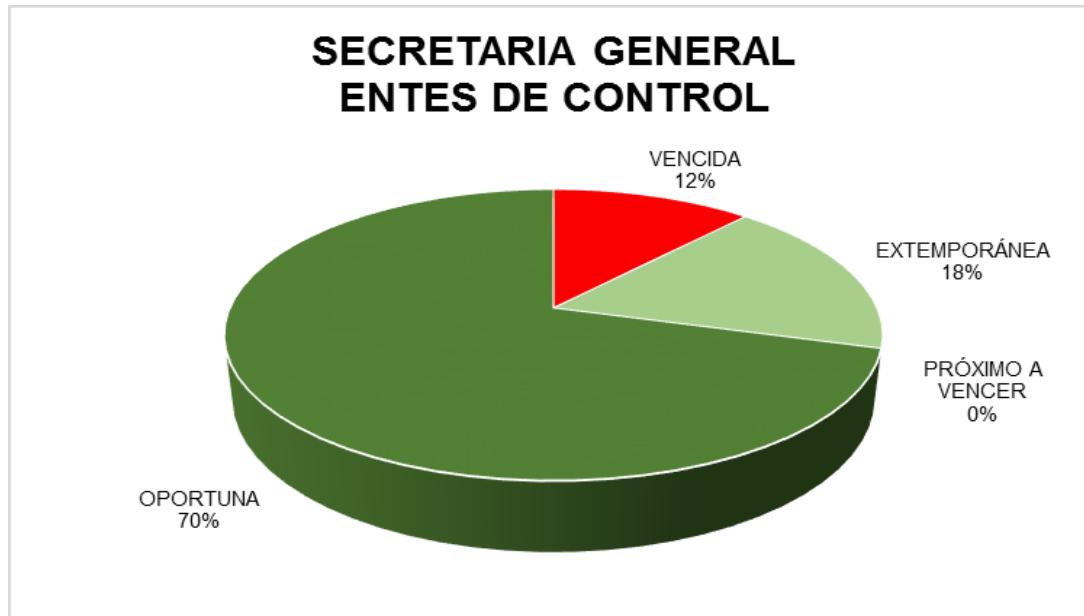
Gráfico No. 16

### OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ENTES DE CONTROL



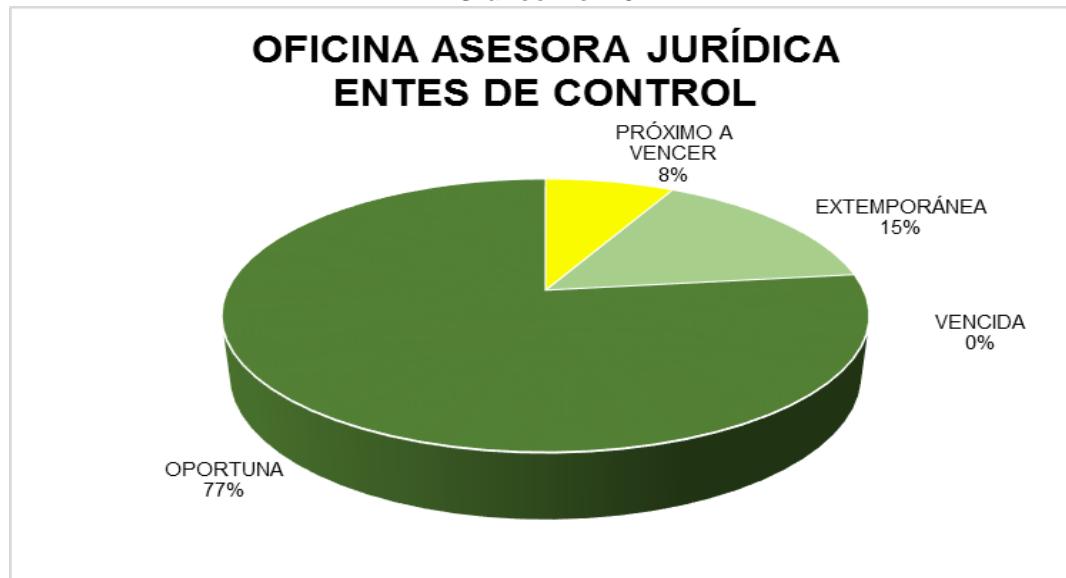
**SECRETARIA GENERAL:** Tuvo a su cargo la atención de 17 PQRSD relacionadas con los requerimientos de los Entes de Control, no obstante, a la fecha de corte se evidenció respuesta a 15 registros equivalentes al 88,24%, mientras que el 11,76 figura en la relación de registros vencidos.

Gráfico No. 17



**OFICINA ASESORA JURÍDICA:** Recibió la asignación de 13 PQRSD proferidas por los Entes de Control, logrando un cumplimiento en el orden del 92,3% con 1 registro que aun cursa el trámite de atención dentro de los términos establecidos legalmente, lo que equivale al 7,7%.

Gráfico No. 18



**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL:** Ésta área obtuvo la asignación directa de 10 requerimientos proferidos por los organismos de control y vigilancia, respecto a los cuales logró cumplir con la atención a 9 PQRSD correspondientes con el 90%.

Gráfico No. 19



**SEDE TERRITORIAL SUR:** Finalmente, la sede en Fonseca, recibió la asignación de 4 requerimientos interpuestos por los Entes de Control, de los cuales se obtuvo registro de 2 respuestas extemporáneas, presentando 2 registros vencidos a la fecha de corte en la vigencia 2019.

Gráfico No. 20



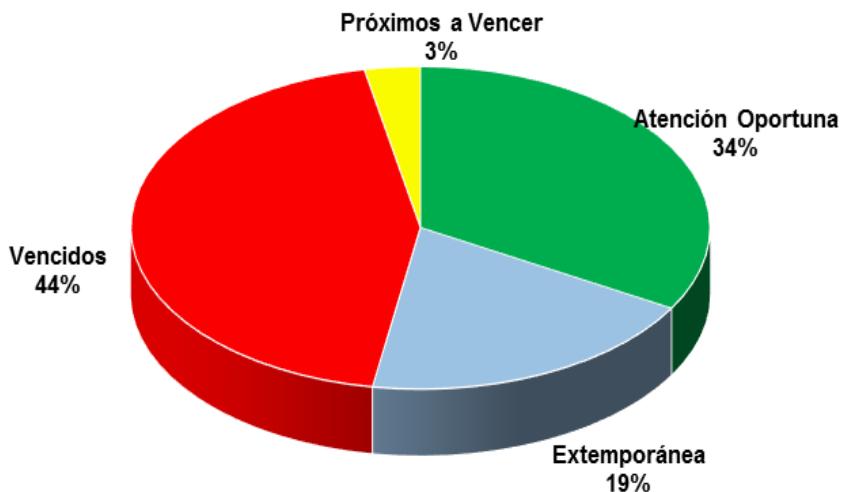
### 3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

Referente al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, es preciso indicar que a 30 de Septiembre de 2019, la Corporación registró un total **321** reportes por presuntas afectaciones al ambiente en distintos sectores del departamento de La Guajira y que fueron registradas en el formato de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales que se encuentra en la cuenta corporativa de Google Drive.

En términos de atención a los casos registrados es importante señalar que no ha sido óptimo el funcionamiento del sistema de atención a las Quejas Ambientales y ello se ve reflejado en que a 30 de Septiembre de 2019 sólo se ha atendido poco más de la mitad de las presuntas afectaciones ambientales.

**Gráfico No. 21**

#### ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019



Es preocupante la cantidad de registros que a la fecha presentan vencimientos en la atención y la baja capacidad de respuesta a los ciudadanos que interponen las Quejas Ambientales.

A continuación se presenta un breve panorama de la gestión a las Quejas Ambientales a 30 de Septiembre de 2019 y posteriormente se realizará una descripción respecto a la dinámica de atención en cada área asignada.

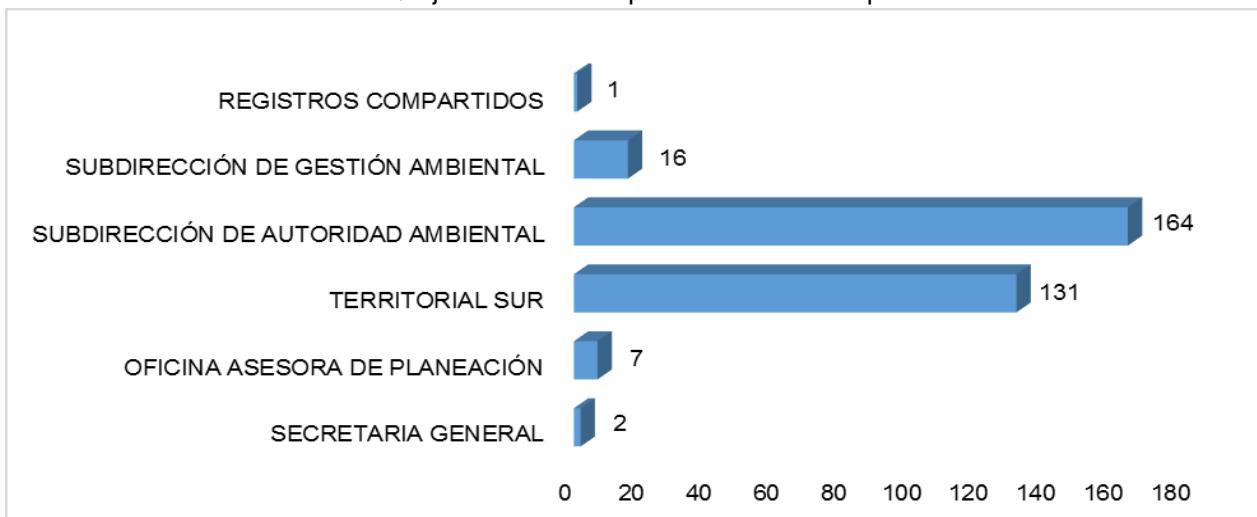
Tabla No. 6

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
SECRETARIA GENERAL	2	0	0	0	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	6	1	0	0	7
TERRITORIAL SUR	23	38	63	7	131
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL	67	22	74	1	164
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	8	1	5	2	16
REGISTROS COMPARTIDOS	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>62</b>	<b>142</b>	<b>10</b>	<b>321</b>
<i>Equivalencia en %</i>	33,33	19,31	44,24	3,12	100

Fuente: Google Drive - Formato de trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales 2019.

Gráfico No. 22

Distribución de Quejas Ambientales por Área a 30 de Septiembre de 2019



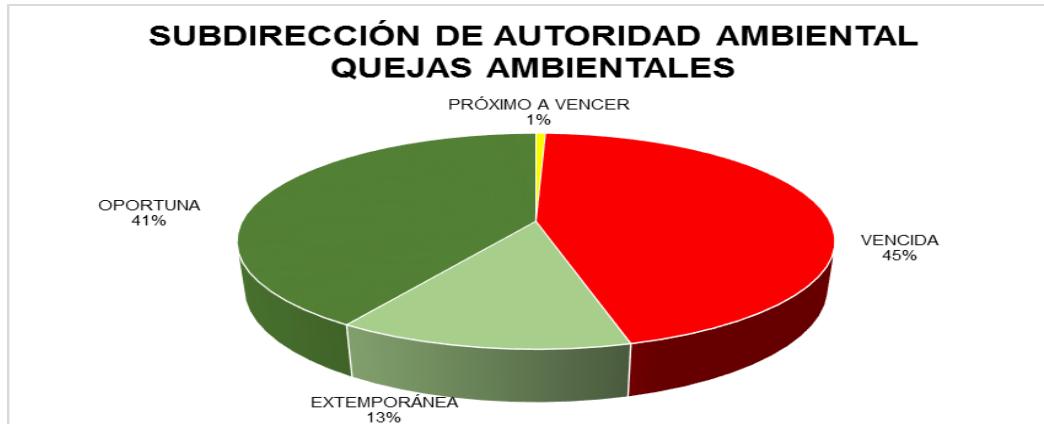
### 3.1. ANÁLISIS EN LA DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREA A LAS QUEJAS AMBIENTALES.

Seguidamente, se presenta el panorama de la atención a las Quejas Ambientales por cada área, así:

**SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL:** Área misional, principal receptora de las Quejas Ambientales con 164 registros que deben atenderse en su mayoría a través del Grupo de Evaluación, Monitoreo y Control Ambiental, presenta cumplimiento en el orden 89 registros que corresponden al

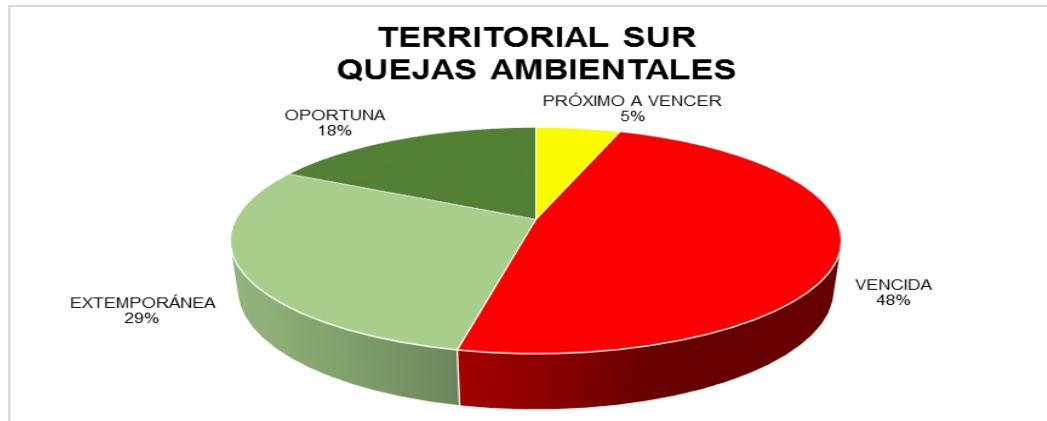
54,27% de cumplimiento en la atención; sin embargo, el reiterativo vencimiento de los tiempos de atención impide el efectivo cumplimiento del procedimiento de atención a las quejas ambientales como se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico No. 23**



**TERRITORIAL SUR:** Encargada de la atención de las afectaciones en los 9 municipios del sur del departamento de La Guajira, tuvo a su cargo la responsabilidad en 131 registros, de los cuales a 30 de Septiembre de 2019 logró atender 61 Quejas Ambientales que representan el 46,56%; no obstante, similar a lo que ocurre con la Subdirección de Autoridad Ambiental, es recurrente el vencimiento de los términos de atención, en el sentido que presenta el 48,1% de sus asignaciones vencidas.

**Gráfico No. 24.**



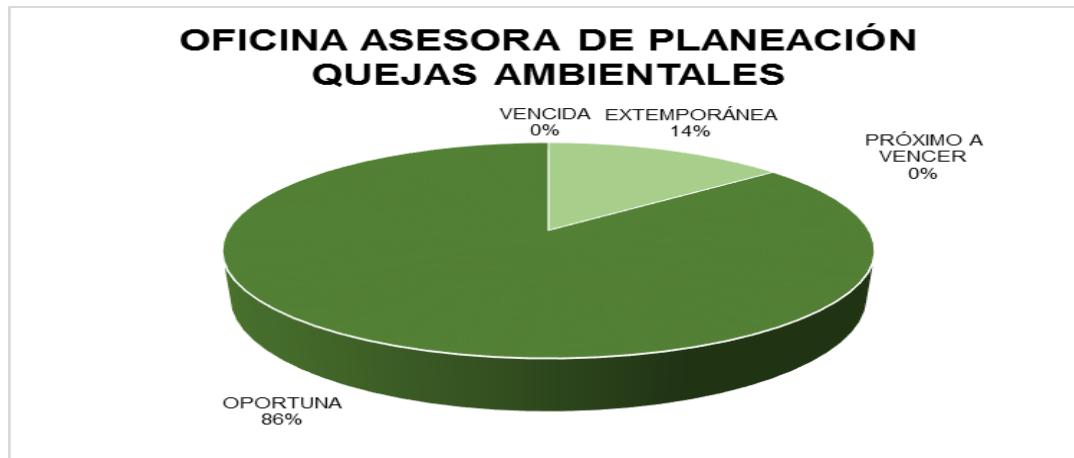
**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL:** Área misional de la Corporación, que tuvo a su cargo la atención a 16 Quejas Ambientales, universo del cual se tiene registro de la atención a 9 casos que corresponden al 56,25% de cumplimiento al procedimiento; se evidencia un número de registros significativo que no presenta atención a los cuales es importante dar prioridad para garantizar la preservación de los recursos naturales y la satisfacción de la ciudadanía.

Gráfico No. 25



**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN:** Aunque han sido pocos los registros asignados, ésta área que forma parte de los procesos estratégicos de la Corporación ha cumplido la atención de los 16 registros a su cargo, relacionados con los reportes de incendios forestales.

Gráfico No. 26



**SECRETARIA GENERAL:** Tuvo a su cargo la atención de 2 registros relacionados con las afectaciones que se originaron por los aspectos ambientales de la Corporación (Ruido causado por el sistema de ventilación de la bodega y contaminación originada en la planta de energía), las cuales fueron atendidas desde el punto de vista técnico y logístico; sin embargo, respecto a la planta eléctrica siguen siendo necesaria algunas adecuaciones que vienen siendo planificadas para la vigencia 2020.

Así mismo, es necesario indicar que la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano en forma conjunta con la Subdirección de Autoridad Ambiental, atendieron un caso **COMPARTIDO** relacionado con el riesgo por la afectación que puede sobrevenir de un árbol en potencial riesgo de caerse.

#### **4. CONCLUSIONES**

El presente informe estuvo enfocado en la gestión interna para la atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, partiendo del hecho que se ha propiciado un mayor involucramiento de las áreas en el seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en los procedimientos, lo cual se fundamenta en el principio del autocontrol promulgado por el Modelo Estándar de Control Interno - MECI.

De acuerdo con los anterior, a través del Google Drive se han compartido los formatos de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales con cada área, buscando una mayor participación de las áreas en el propósito de cumplir con la atención a los registros que figuran en los pendientes que pueden visualizar en tiempo real.

Es preciso señalar que de acuerdo con los datos consolidados, a 30 de Septiembre de 2019 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira ha recibido 1237 registros entre PQRSD y Quejas Ambientales, de los cuales se tiene certeza de la atención a 873 que corresponden al 70,57%.

Igualmente es relevante referir que se viene presentando el reiterativo vencimiento de registros, los cuales se acentúan de forma muy significativa en las Quejas Ambientales con 44,23% sobre ese rubro, sin dejar de lado las PQRSD que presentan el 18,23% (incluyendo los requerimientos proferidos por los Entes de Control).

Las áreas que mejor promedio de respuesta obtuvieron fueron en la Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano y donde más congestión se presentó fue en las áreas misionales: Subdirección de Autoridad Ambiental, Subdirección de Gestión Ambiental y Sede Territorial Sur, áreas en las cuales se presentó la mayor cantidad de vencimientos.

Durante el proceso de seguimiento al formato de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales, en el primer mes de implementación se ha percibido apatía en cada una de las áreas que a partir del principio del autocontrol, tienen a su cargo la responsabilidad de verificar sus registros asignados y retroalimentar las acciones de atención en el mencionado formato. Para este propósito, la oficina de Comunicaciones Atención y Servicio al Ciudadano ha venido desarrollando una campaña interna de sensibilización y persuasión a través del correo electrónico y de forma presencial con cada área para que atienda el seguimiento a través de la cuenta de Google Drive Corporativa y se evite el vencimiento de los términos legales establecidos para la atención al ciudadano.

Específicamente en lo relacionado a la Sede Territorial, se ha percibido la falla en el sistema documental SICO, por lo cual las radicaciones se están realizando en forma manual; en este sentido, se requiere el compromiso de esta área para actualizar las acciones de respuestas con mayor frecuencia en virtud que estas no pueden ser verificadas en la plataforma documental.

Teniendo en cuenta que el proceso no se cumple de forma idónea, a continuación se presenta una serie de recomendaciones que apuntan al ejercicio de acciones que permitan la mejoría en los procedimientos y lógicamente en un repunte en los indicadores de gestión en el cumplimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales.

## 5. RECOMENDACIONES

- Atender de forma inmediata los registros que figuran sin atención en la relación de cada área, las cuales pueden ser verificadas a través de la cuenta corporativa de Google Drive que les fue asignada.
- Cada área debe actualizar el formato de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales de acuerdo con las actuaciones que se vayan surtiendo en el trámite atención a cada registro.
- Solucionar las dificultades del Sistema Documental SICO que impiden a la Sede Territorial realizar radicaciones sistematizadas y crear expedientes electrónicos a través de la plataforma.
- Así mismo, resolver el inconveniente que no permite el enlace del sistema documental con la página web y que impide a los ciudadanos hacer uso de esa herramienta para interponer sus PQRSD y Quejas Ambientales.
- Crear mecanismos de contingencia para mejorar los indicadores de respuesta a las PQRSD y Quejas Ambientales en las áreas misionales, las cuales pueden ser atendidas en forma conjunta por las dependencias que conforman los procesos de apoyo en virtud que reciben menor número de asignaciones.

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