



---

**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

Vigencia 2019



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

**PERIODO:** Vigencia 2019 – (Corte 7 de Enero de 2020).

**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 durante la vigencia 2019.

**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 31 de Diciembre 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 durante la vigencia 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 finalizada 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 Código RCAP02-2, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y formato Código RCAP03-2, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 para Quejas Ambientales, los cuales se encuentran adoptados por la Corporación a través del Sistema Integrado de Gestión – SIG y que son compartidos con cada área al interior de la entidad a través una cuenta institucional en Google Drive a fin de lograr un mayor involucramiento en la gestión a través del autocontrol por parte de los líderes de los procesos.

## **OBJETIVOS:**

### **OBJETIVO GENERAL**

Informar el Seguimiento 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 para la vigencia 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.
- ❖ Identificar las Quejas Ambientales originadas por los aspectos ambientales de la Corporación.
- ❖ Presentar conclusiones y recomendaciones para la mejora a partir del seguimiento practicado a los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales durante la vigencia 2019.



## 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 año 2019 a través de los siguientes canales de información dispuestos al servicio del ciudadano:

**Tabla No. 1**

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

### 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 31 de Diciembre de 2019 la Corporación presenta un universo de 1.593 PQRSD, con una atención a 1145 registros que corresponden al 71,88% 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 31 de Diciembre de 2019:

**Tabla No. 2**

<b>CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>					
<b>ÁREA ASIGNADA</b>	<b>TÉRMINOS DE ATENCIÓN</b>				<b>TOTAL REGISTROS</b>
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	548	207	194	21	<b>970</b>
PQRSD (Entes de Control)	118	60	46	1	<b>225</b>
QUEJAS AMBIENTALES (afectación a los recursos naturales)	131	81	182	4	<b>398</b>
<b>TOTAL</b>	<b>797</b>	<b>348</b>	<b>422</b>	<b>26</b>	<b>1593</b>
<i>Equivalencia en %</i>	50,03	21,85	26,49	1,63	100

**Gráfico No. 1**

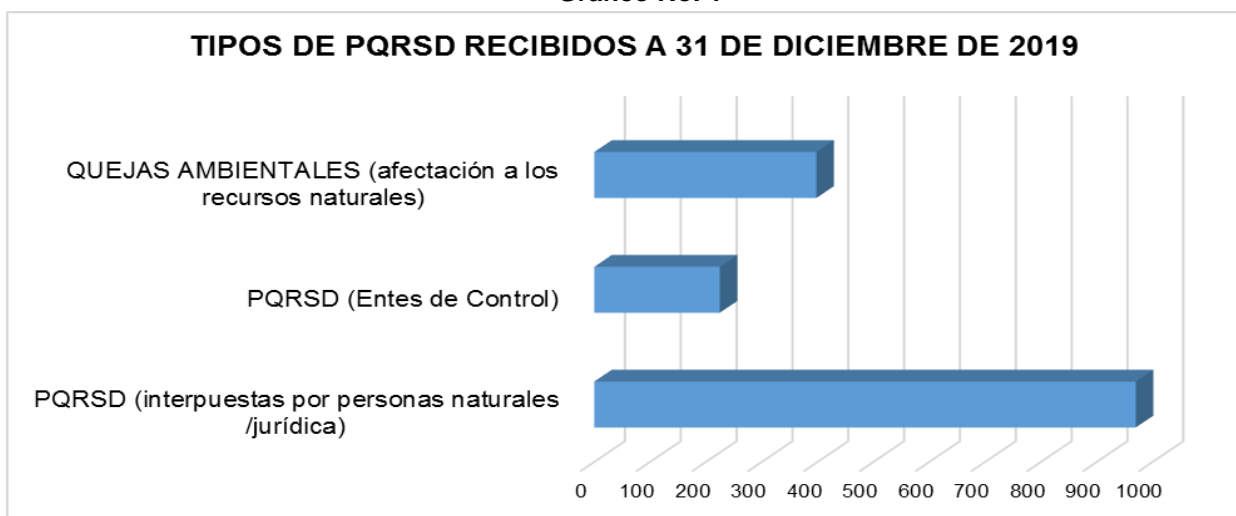
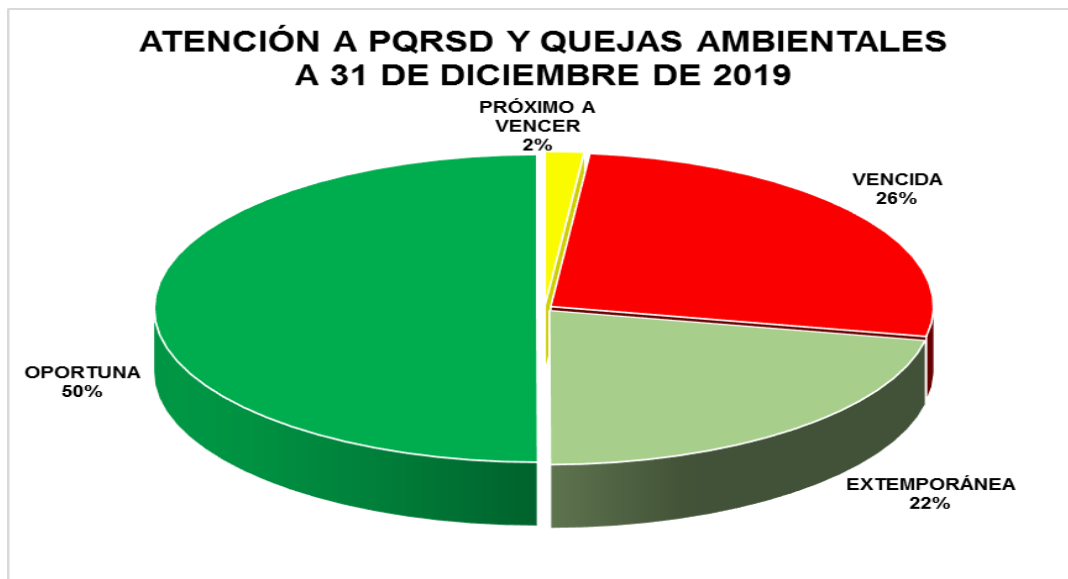


Gráfico No. 2



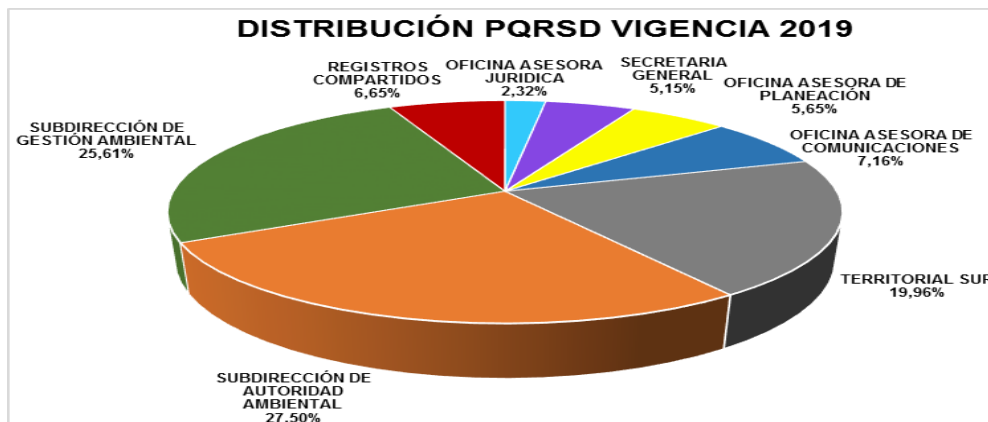
Igualmente, se resalta que a 31 de Diciembre de 2019, la Corporación presenta el 28,12% de registros sin atención, rubro del cual el 26,49% corresponden a vencimientos y 1,63% que aún cursan el trámite dentro de los tiempos legales establecidos.

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

Tabla No. 3

<b>PQRSD A 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>					
<b>ÁREA ASIGNADA</b>	<b>TÉRMINOS DE ATENCIÓN</b>				<b>TOTAL REGISTROS</b>
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
OFICINA ASESORA JURIDICA	22	10	4	1	<b>37</b>
SECRETARIA GENERAL	59	15	5	3	<b>82</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	77	13	0	0	<b>90</b>
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	102	12	0	0	<b>114</b>
TERRITORIAL SUR	78	76	161	3	<b>318</b>
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL	140	105	179	14	<b>438</b>
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	256	87	62	3	<b>408</b>
REGISTROS COMPARTIDOS	63	30	11	2	<b>106</b>
<b>TOTAL</b>	<b>797</b>	<b>348</b>	<b>422</b>	<b>26</b>	<b>1593</b>
<i>Equivalencia en %</i>	<i>50,03</i>	<i>21,85</i>	<i>26,49</i>	<i>1,63</i>	<i>100</i>

**Gráfico No. 3**



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales durante la vigencia 2019, se evidenció que el área que mayor cantidad de asignaciones presentó fue la Subdirección de Autoridad Ambiental con 438 registros, equivalentes al 27,50%, seguido muy de cerca por la Subdirección de Gestión Ambiental con 418 PQRSD asignadas que corresponden al 25,61%; la Sede Territorial Sur con 318 registros asignados obtuvo el 19,96% de las asignaciones, la Oficina de Comunicaciones atendió las 114 PQRSD proporcionales al 7,16%, la Oficina Asesora de Planeación logró dar respuesta a las 90 equivalentes al 5,65%, Secretaria General recibió la asignación de 82 PQRSD (5,15%) y la Oficina Jurídica a donde fueron asignadas 37 registros que comprenden el 2,32% sobre el universo de PQRSD recibido por la Corporación.

Igualmente se logró el registro de 106 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación.

**NOTA 1:** La estadística descrita en la tabla y grafico No. 3 incluye el total de registros PQRSD y Quejas Ambientales recibidos en la vigencia 2019.

#### **DATOS ESPECÍFICOS:**

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

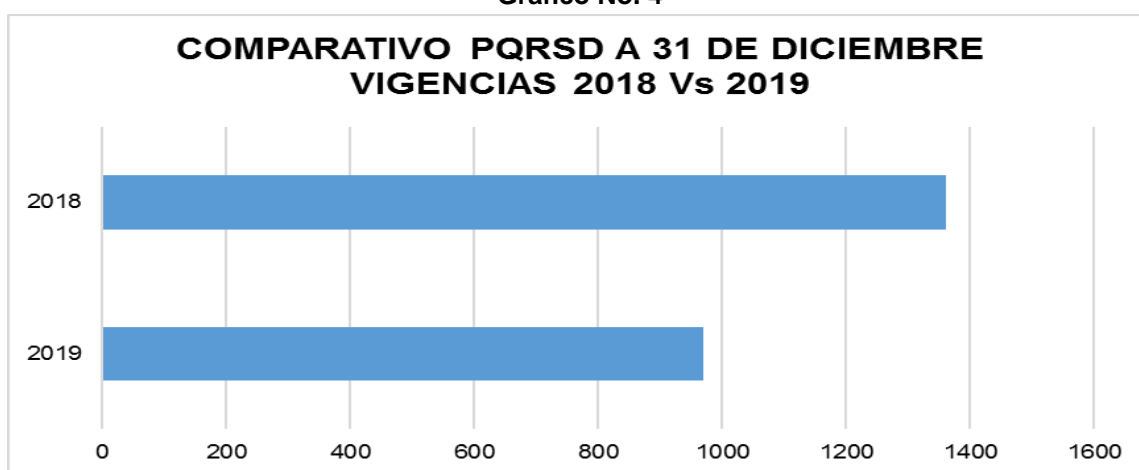
1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
  - 1.1. Análisis PQRSD por Área.
2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.
  - 2.1. Análisis por Área en la Atención a los Requerimientos de Entes de Control.
3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.
  - 3.1. Análisis de las afectaciones ambientales en el Departamento de La Guajira.
  - 3.2. Análisis en la Dinámica de Atención por Área a las Quejas Ambientales.
  - 3.3. Quejas Ambientales relacionadas con los Aspectos Ambientales de la Corporación
4. Recomendaciones.
5. Conclusiones.



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

Una vez consolidada la información PQRSD, es importante destacar que a corte 31 de Diciembre de 2019, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó **970** registros PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad, cifra muy inferior a la registrada en el mismo periodo de la vigencia 2018 donde se totalizó 1.361 PQRSD, es decir 391 registros por debajo.

Gráfico No. 4



En lo que respecta a la vigencia 2019 las PQRSD se clasificaron de la siguiente manera:

Tabla No. 4

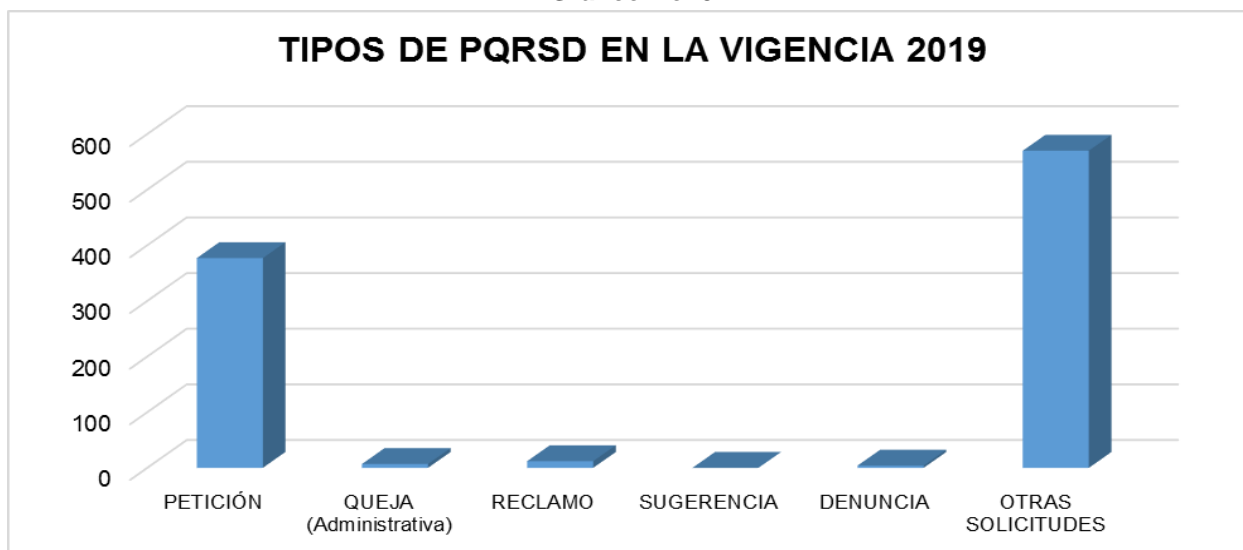
CONCEPTO	CANTIDAD
PETICIÓN	377
QUEJA (Administrativa)	7
RECLAMO	12
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	4
OTRAS SOLICITUDES	570
<b>TOTAL</b>	<b>970</b>

Se recibieron 377 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 38,87% del total de registros de la vigencia 2019, igualmente se recibieron 7 Quejas Administrativas correspondientes al 0,72%, 12 Reclamos del servicio proporcionales al 1,24%, 4 Denuncias por presuntos hechos de corrupción coherentes con el 0,41%; finalmente se registraron 570 solicitudes diferentes a los derechos de petición, entre las cuales se encontraron solicitudes de apoyos económicos, donaciones de madera,



donaciones de árboles, préstamo del auditorio, acompañamientos, entre otros, los cuales estuvieron representados en el 58,76%.

**Gráfico No. 5**



Igualmente, a continuación se detalla información referente a la asignación interna para la atención de las PQRSD de acuerdo con los siguientes criterios:

**Tabla No. 5**

<b>PQRSD A 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>					
<b>ÁREA ASIGNADA</b>	<b>CRITERIOS DE ATENCIÓN</b>				<b>TOTAL REGISTROS</b>
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
OFICINA ASESORA JURIDICA	7	3	2	-	12
SECRETARIA GENERAL	38	10	3	3	54
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	51	4	-	-	55
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	102	12	-	-	114
TERRITORIAL SUR	53	34	65	1	153
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL	37	58	64	12	171
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	237	77	53	3	370
REGISTROS COMPARTIDOS	23	9	7	2	41
<b>TOTAL</b>	<b>548</b>	<b>207</b>	<b>194</b>	<b>21</b>	<b>970</b>
<i>Equivalencia en %</i>	<i>56,49</i>	<i>21,34</i>	<i>20,00</i>	<i>2,16</i>	<i>100</i>

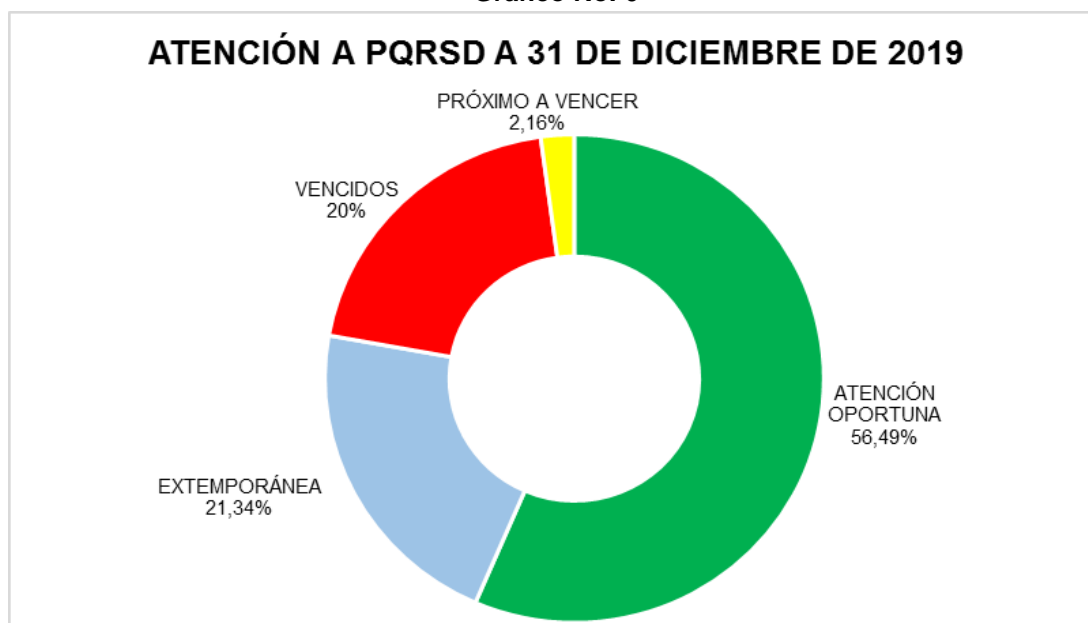
**Fuente:** Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

La información descrita en la tabla No. 5 indica que a pesar que la atención a las PQRSD al 31 de Diciembre de 2019 se ubicó en el 77,84% de cumplimiento, se materializó el riesgo identificado como

evento no deseado en el procedimiento: Incumplimiento en la atención de las PQRSD dentro de los términos establecidos por Ley lo cual se observa reflejado en el 20% de los registros figuran vencidos por la falta de atención en las áreas a las cuales fueron asignados.

Igualmente, se aprecia que la Corporación presenta un nivel de oportunidad en la atención en el orden del 56,49%, muy por debajo del estimativo para la vigencia 2019, cuya meta es el 100%.

**Gráfico No. 6**

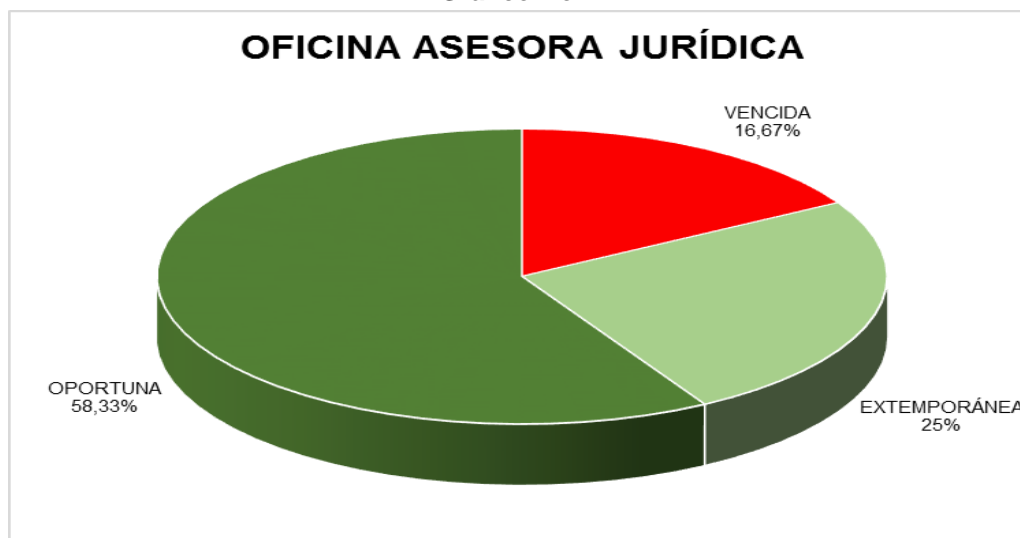


Así mismo, la tabla No. 5 indica que la dinámica de asignación y respectiva atención a las PQRSD presenta diferencias significativas, para lo cual a continuación se presenta un análisis por área a fin de señalar el aporte al desarrollo del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

### 1.1. ANÁLISIS PQRSD POR ÁREAS

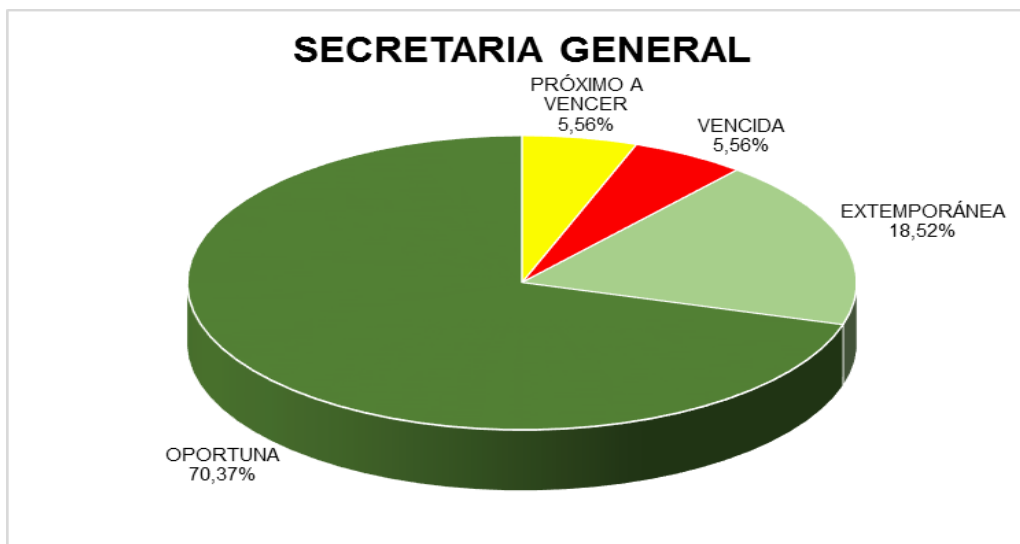
**OFICINA JURÍDICA:** Es una de las áreas que integran los procesos de apoyo en la Corporación, encargada de la defensa jurídica y la contratación de la Corporación, la cual tuvo a su cargo la atención de 12 PQRSD de las cuales fueron respondidas 9 con un saldo pendiente de 2 registros a 31 de Diciembre de 2019, indicando que a la fecha de corte logró la atención del 83,33% de las PQRSD que recibió asignadas.

Gráfico No. 7



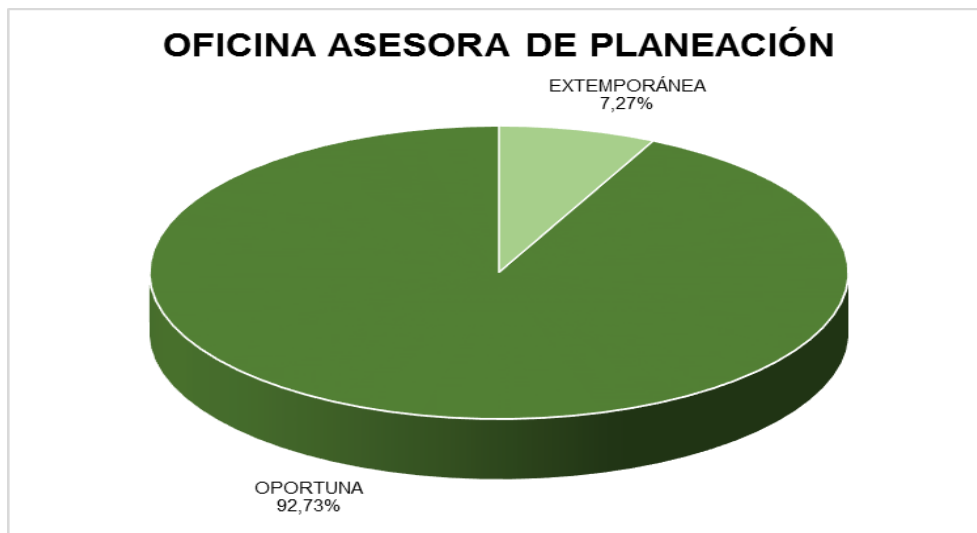
**SECRETARIA GENERAL:** Área que también integra los procesos de apoyo de la Corporación, recibió la asignación de 54 PQRSD relacionadas con la gestión del talento humano, información sobre la ejecución financiera y temas asociados a la donación de madera en estado de decomiso, logró la atención efectiva a 48 de los registros asignados, obteniendo el cumplimiento en el orden del 88,89% a 31 de Diciembre de 2019.

Gráfico No. 8



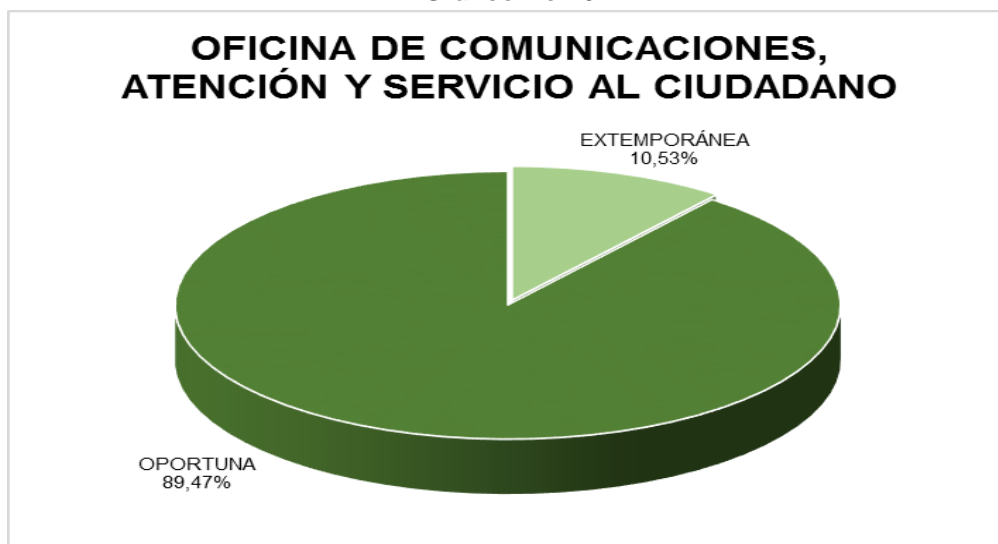
**OFICINA DE PLANEACIÓN:** Área estratégica de la Corporación, a la cual se designó directamente la atención de 55 PQRSD de las cuales logró atención en su totalidad obteniendo el 100% de cumplimiento como se logra apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 9



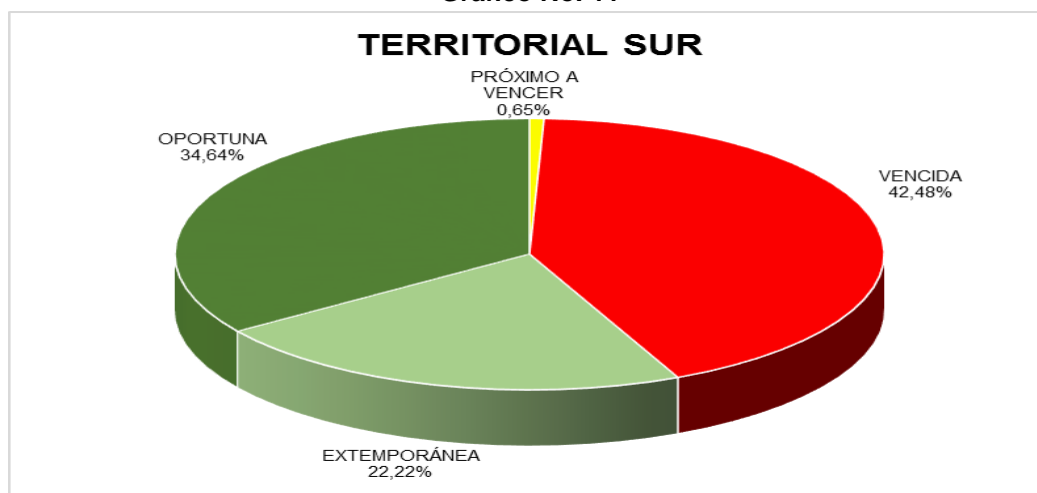
**OFICINA DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO:** Formando parte de los procesos estratégicos de la Corporación, la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, tuvo a su cargo la atención de solicitudes de apoyo a propuestas de relacionamiento, solicitudes de apoyos donativos, vinculaciones a eventos y asesorías a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece la Corporación, que al finalizar la vigencia 2019 totalizaron en 114 PQRSD que fueron atendidas en un 100%.

Gráfico No 10



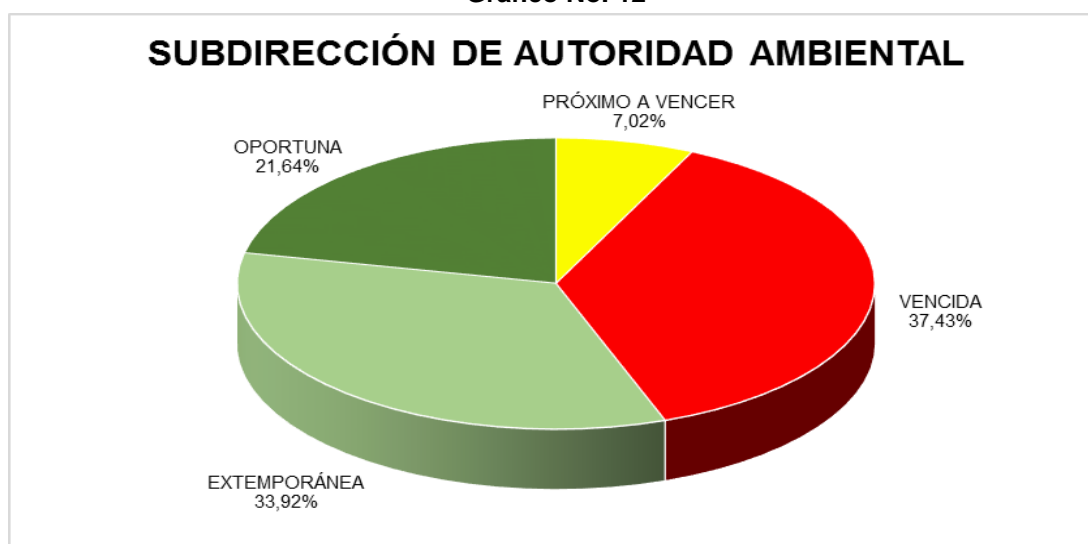
**TERRITORIAL SUR:** Es un área misional con sede ubicada en el municipio de Fonseca – La Guajira; tuvo a su cargo la atención a 153 PQRSD de las cuales reportó la atención al 56,86%, con un promedio significativo de registros vencidos en el orden del 42,48%.

**Gráfico No. 11**



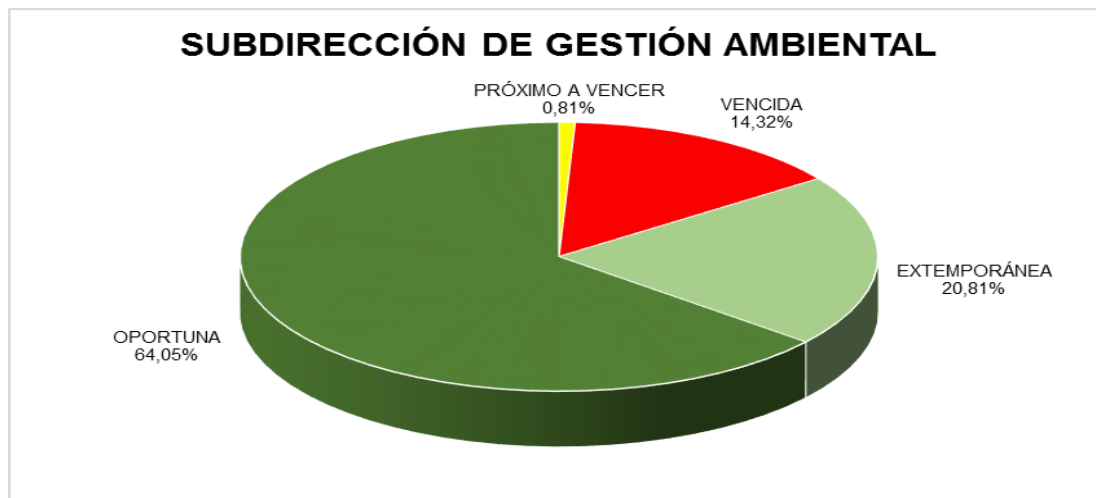
**SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL:** Área misional de la Corporación a la cual por competencia directa le fueron asignadas 171 PQRSD relacionadas con los temas de licenciamiento y trámites ambientales, evaluación, control y seguimiento ambiental a los permisos y autorizaciones ambientales. Logró la atención del 55,56% de los registros que recibió por asignación a 31 de Diciembre de 2019; sin embargo, con 37,43% es un área que presentó un alto promedio de vencimientos durante la vigencia.

**Gráfico No. 12**



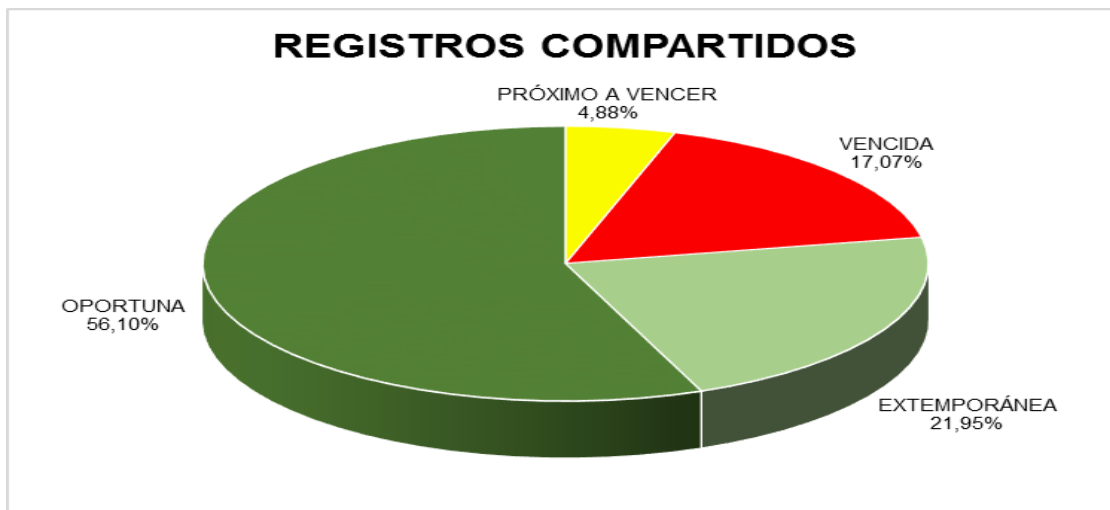
**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL:** Área misional cuya responsabilidad se focaliza en los proyectos de administración del recurso hídrico, biodiversidad ecosistémica y los temas marino-costeros, referente a los cuales recibió la asignación de 370 PQRSD de los que a 31 de Diciembre de 2019 logró atender 314 registros correspondiente al 84,86%. Durante la vigencia 2019, ésta dependencia registró vencimientos en el orden del 14,32%.

**Gráfico No. 13**



A pesar de las estadísticas antes descritas para cada área, existen PQRSD que fueron asignadas en forma compartida a varias áreas internas de la Corporación en virtud de las características del requerimiento; en este entendido, el universo de registros compartidos fue de 41 PQRSD de las cuales al 31 de Diciembre de 2019 se atendieron 32 solicitudes que corresponden al 78,05%; sin embargo, a la fecha de corte se registró el 17,05% de vencimientos en este rubro.

**Gráfico No. 14**

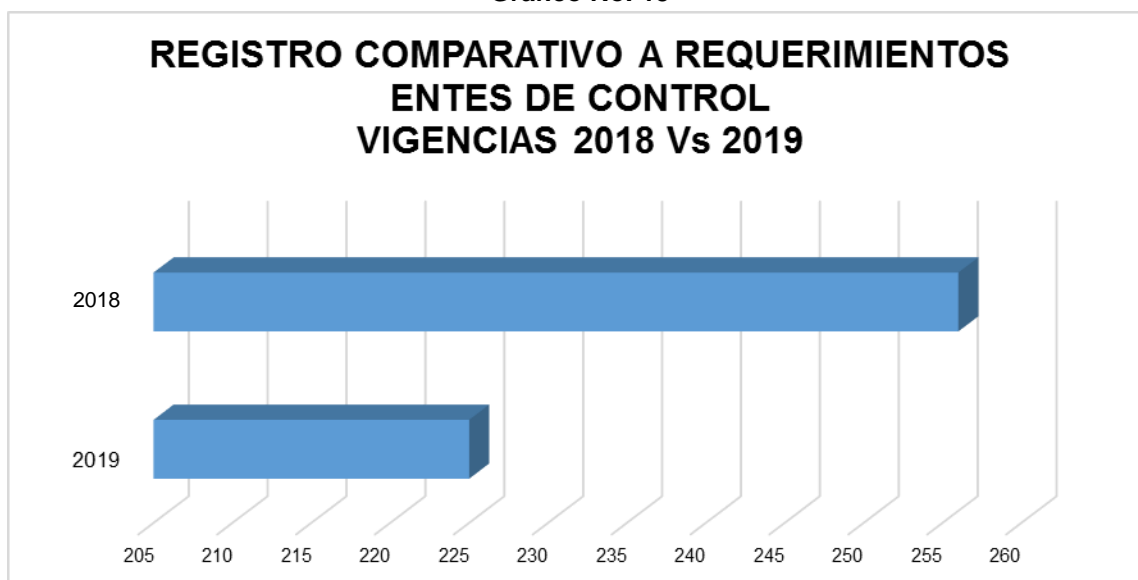


## 2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL

A continuación se especifican los datos más relevantes respecto a la atención a las PQRSD interpuestas por los Entes de Control a 31 de Diciembre del 2019, indicando que la atención a este tipo de requerimientos 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.

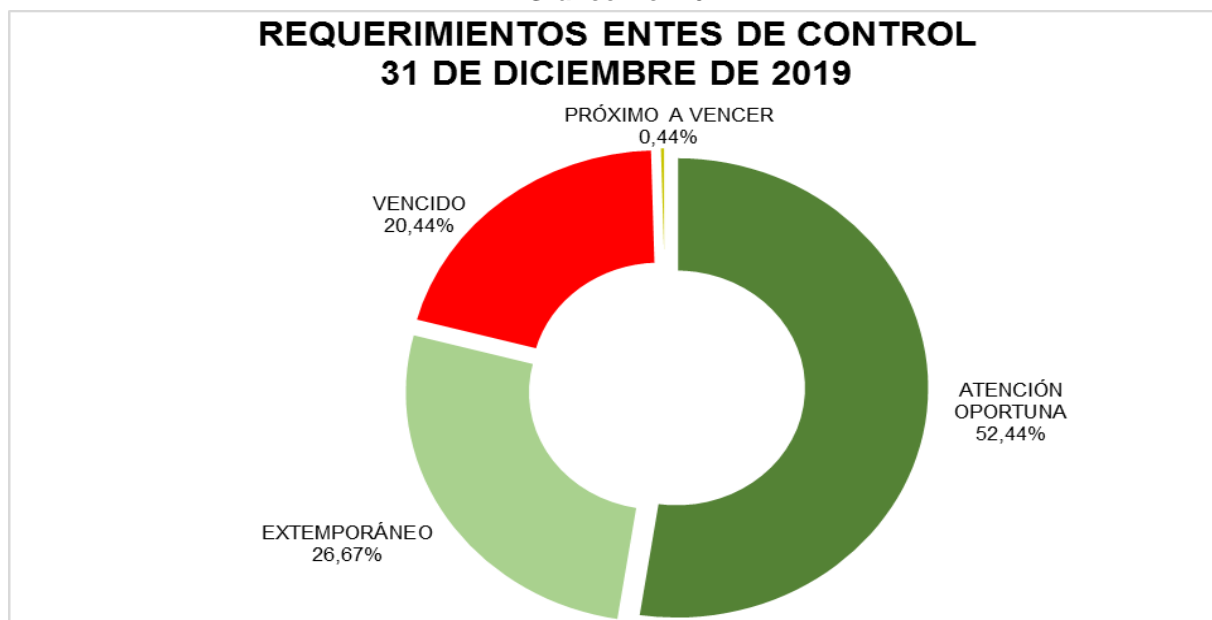
En este sentido se logró observar que la Corporación registró un total de **225** comunicaciones proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, el Departamento Nacional de Planeación, el Congreso de la República, la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; comparado al mismo periodo del año anterior, se observa una disminución de 31 registros apreciables en el siguiente gráfico comparativo:

Gráfico No. 15



En lo que refiere a la atención brindada a este grupo de interés durante la vigencia 2019 es preciso indicar que se logró la respuesta a 178 requerimientos, obteniendo el 79,11% de cumplimiento, pero con vencimientos en el orden del 20,44%, lo cual resulta muy riesgoso para los intereses de la Corporación entendiendo la importancia que representa un órgano de control y las sanciones en las que se puede incurrir por la no atención de cualquiera de sus requerimientos.

**Gráfico No. 16**



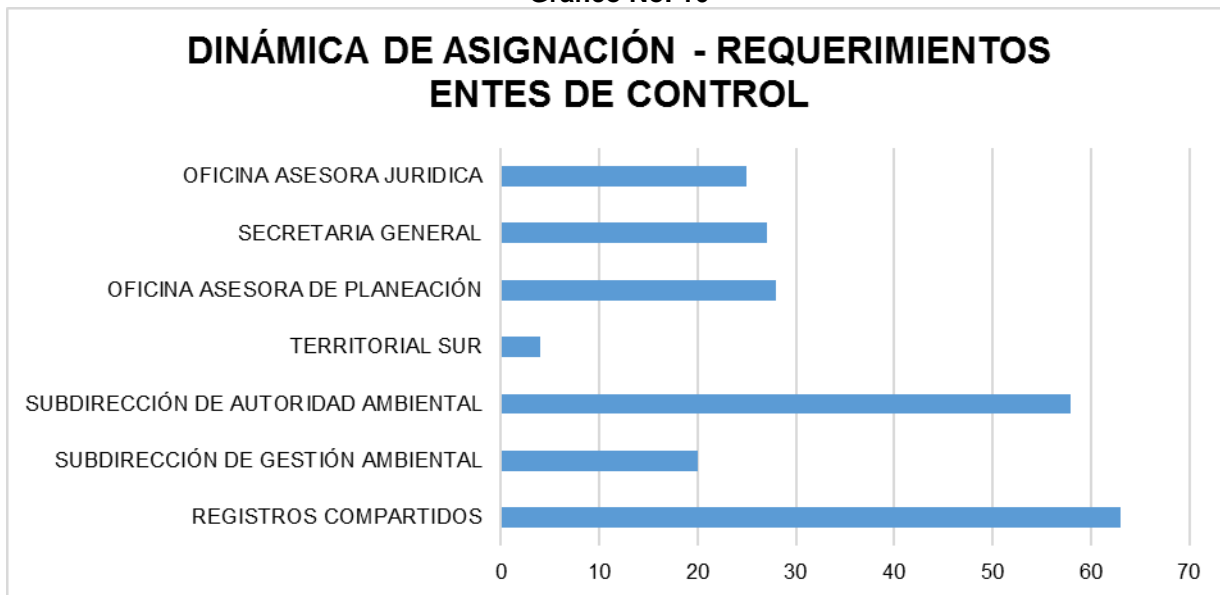
Seguidamente, se presenta información respecto a la asignación de los requerimientos de los Entes de Control al 31 de Diciembre de 2019 así:

**Tabla No. 6**  
Dinámica de Atención PQRSD de los Entes de Control

<b>ENTES DE CONTROL A 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>					
<b>ÁREA ASIGNADA</b>	<b>TÉRMINOS DE ATENCIÓN</b>				<b>TOTAL REGISTROS</b>
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
OFICINA ASESORA JURIDICA	15	7	2	1	25
SECRETARIA GENERAL	20	5	2	-	27
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	20	8	-	-	28
TERRITORIAL SUR	-	3	1	-	4
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL	15	9	34	-	58
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	10	7	3	-	20
REGISTROS COMPARTIDOS	38	21	4	-	63
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>60</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>225</b>
<i>Equivalencia en %</i>	52,44	26,67	20,44	0,44	100



Gráfico No. 16



El gráfico No. 16 permite entender que la mayor cantidad de requerimientos provenientes por los Entes de Control fueron asignados en forma compartida a diferentes áreas de la Corporación con una representación del 28% sobre el total registros, seguido se encuentran muy de cerca la Subdirección de Autoridad Ambiental, área a la cual se dirigió el 25,78% de este tipo de solicitudes; En el mismo sentido, se ubican la Oficina Asesora de Planeación con el 12,44% de asignaciones, Secretaria General con el 12% de estas PQRSD sobre el universo registrado, Oficina Asesora Jurídica con 11,11% de los requerimientos radicados, la Subdirección de Gestión Ambiental con el 8,89% y la sede Territorial Sur a donde fue asignado el 1,78% por competencia.

## 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 análisis por área de acuerdo con la dinámica de atención en la vigencia 2019.

**OFICINA ASESORA JURÍDICA:** Recibió la asignación de 25 PQRSD proferidas por los Entes de Control, encontrándose que a 31 de Diciembre de 2019 logró la atención a 22 requerimientos para el 88% de cumplimiento sobre el total de asignaciones recibidas.

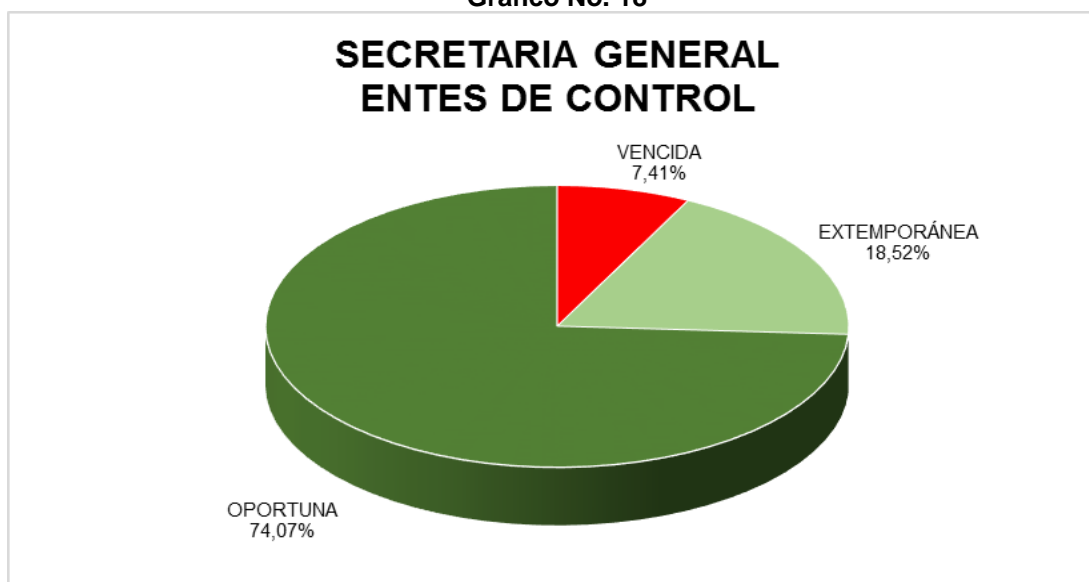
En el mismo sentido, se encontró el vencimiento de 2 requerimientos coherentes con el 8% y 1 registro que a la fecha de corte se encontró próximo al vencimiento como se ilustra en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 17



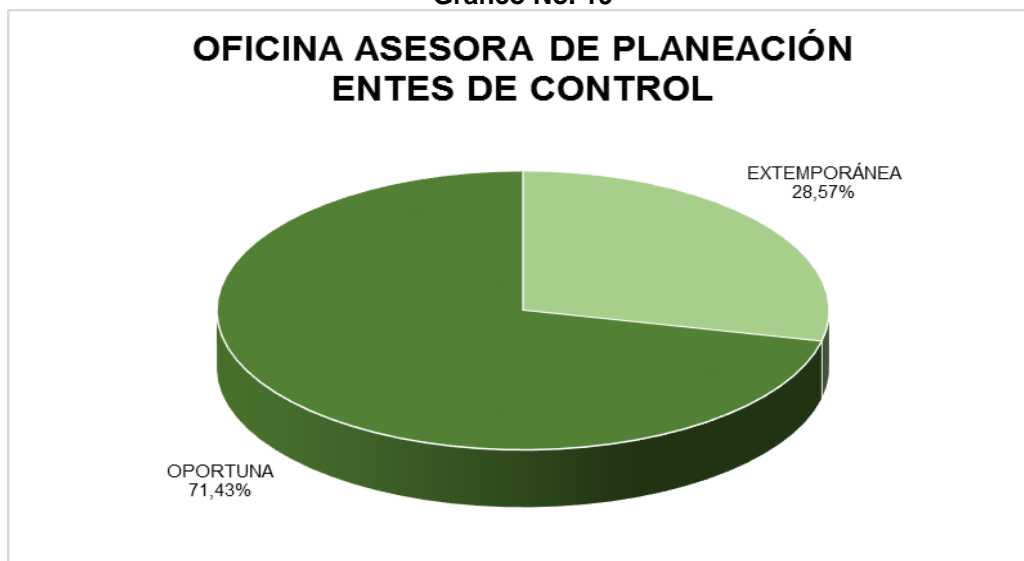
**SECRETARIA GENERAL:** Tuvo a su cargo la atención de 27 PQRSD relacionadas con los requerimientos de los Entes de Control de los que a la fecha de corte logró atender 25 registros equivalentes al 92,59%, mientras que el 7,41% figura en la relación de registros vencidos.

Gráfico No. 18



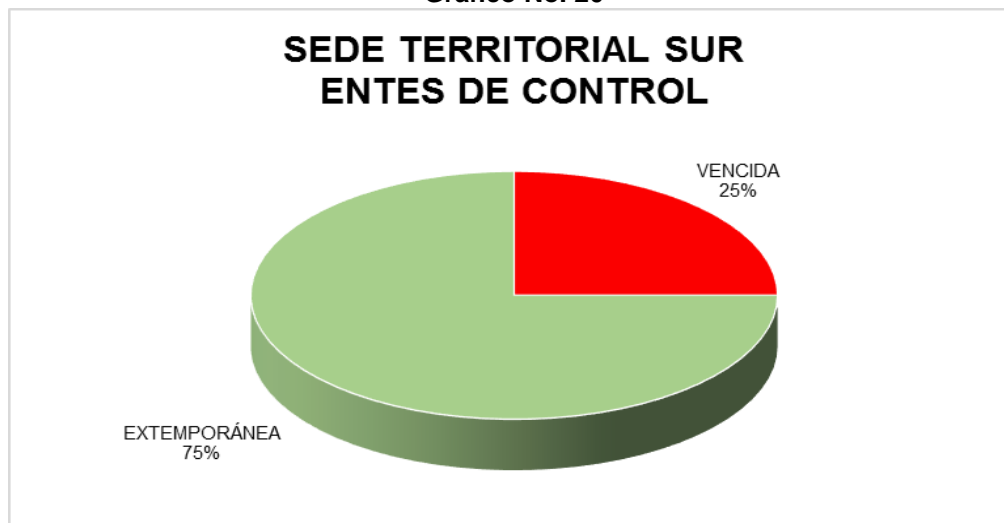
**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN:** Ésta dependencia recibió la asignación de 27 requerimientos proferidos por los Entes de Control, los cuales fueron atendidos en su totalidad como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 19



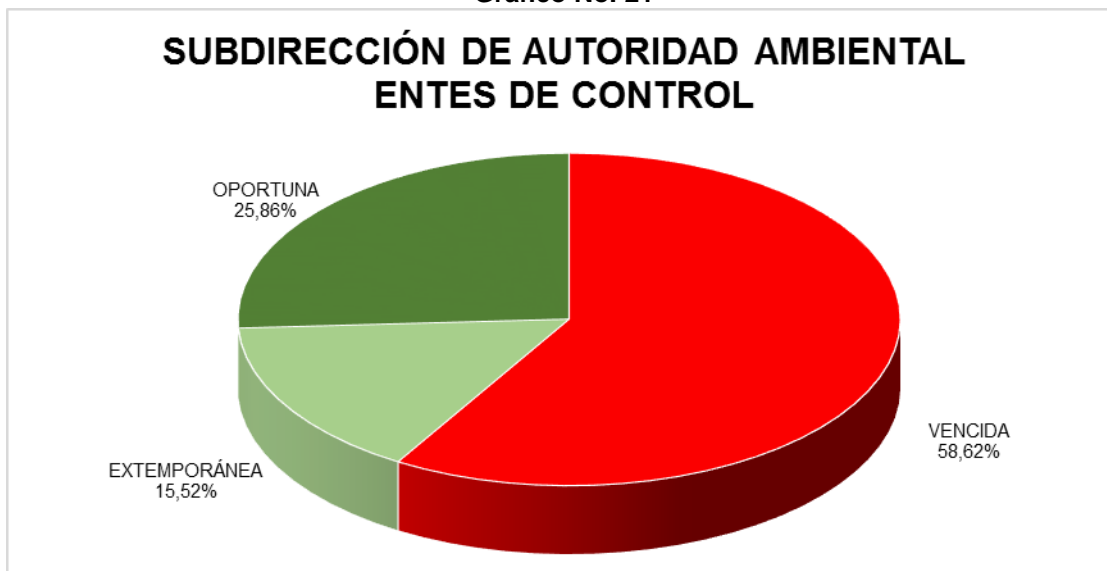
**SEDE TERRITORIAL SUR:** La sede en Fonseca, recibió la asignación de 4 requerimientos interpuestos por los Entes de Control, de los cuales se obtuvo registro de 3 respuestas extemporáneas y 1 registro vencido como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfico No. 20



**SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL:** Recibió la asignación de 58 requerimientos proferidos por los Entes de Control, referente a los que atendió un total de 24, logrando cumplir con la atención al 41,38%, lo que representa un porcentaje muy bajo teniendo en cuenta que la cantidad de vencimientos se ubica en el 58,62% y que esta debilidad puede materializarse en alguna sanción contra la Corporación o alguno de sus funcionarios.

Gráfico No. 21



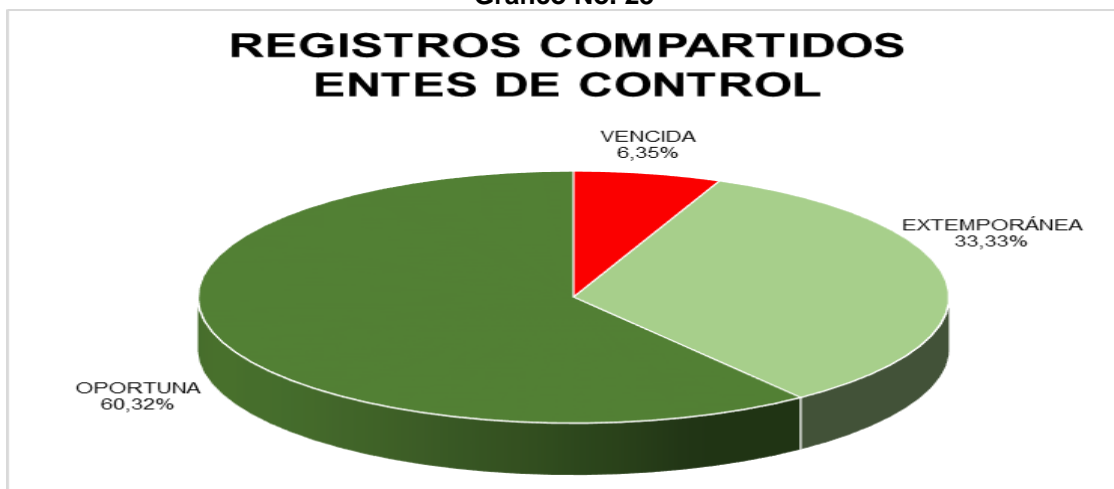
**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL:** Ésta área obtuvo la asignación directa de 20 requerimientos de los organismos de control y vigilancia, respecto a los cuales logró cumplir con la atención a 17 de ellos, traducidos en el 85% de respuestas; también presenta vencimientos que para la vigencia estuvo alrededor del 15%.

Gráfico No. 22



**REGISTROS COMPARTIDOS:** Dadas la naturaleza de los requerimientos, la experticia y custodia de la información consultada, fueron asignados 63 registros para su atención en forma compartida, universo del cual se logró atender el 93,65%, no obstante también se registró el 6,35% de registros que vencieron los términos de atención oportuna.

Gráfico No. 23

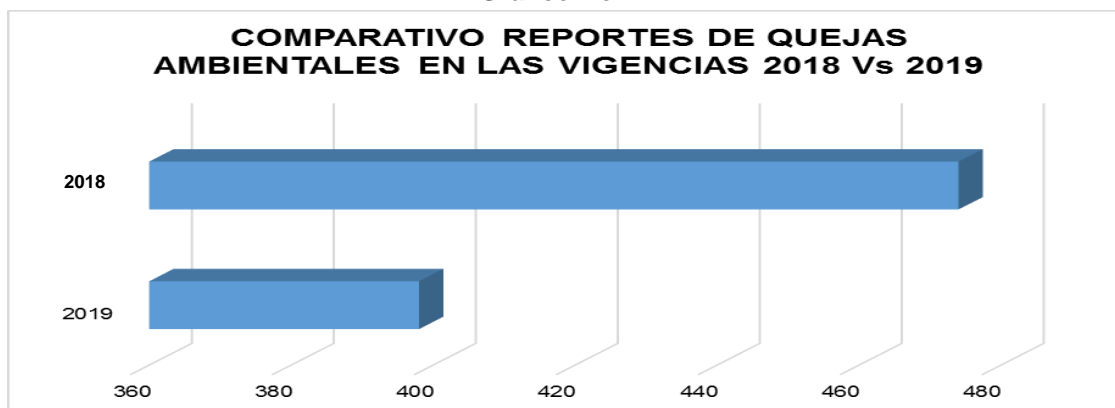


### 3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES - VIGENCIA 2019

Durante la vigencia 2019, el procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **398** reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira, las cuales fueron registradas en el formato de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales adoptado por la Corporación y que se encuentra compartido internamente a través de Google Drive.

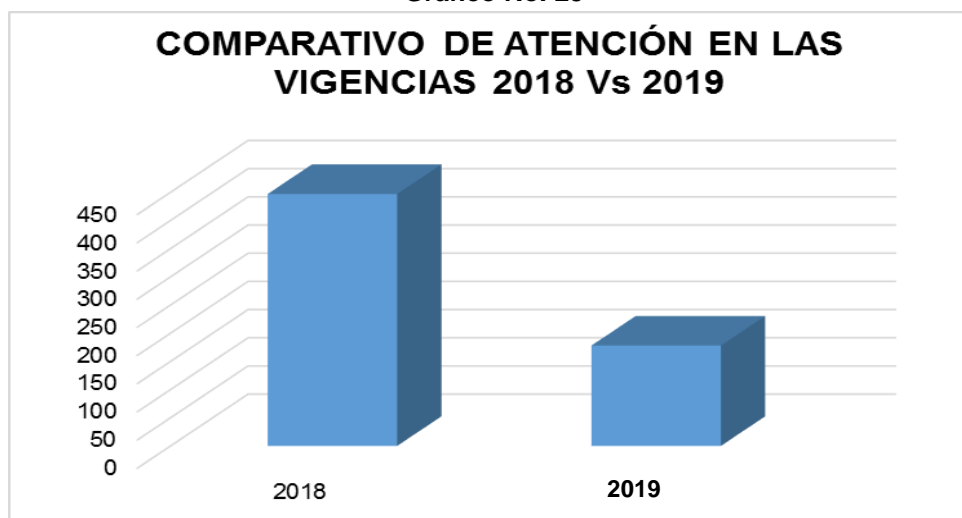
En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2018, es necesario indicar que se registró una importante reducción en el orden del 16,04% en los reportes de afectaciones ambientales, lo cual se puede considerar como un indicador de concientización por parte de la ciudadanía ante el ejercicio de la Autoridad Ambiental

Gráfico No. 24



En términos de atención a los casos registrados en la vigencia 2019, es importante señalar que se ha reducido la capacidad de atención a las Quejas Ambientales respecto al mismo periodo del año anterior donde se logró la atención de 447 casos frente a los 178 reportados a 31 de Diciembre de 2019

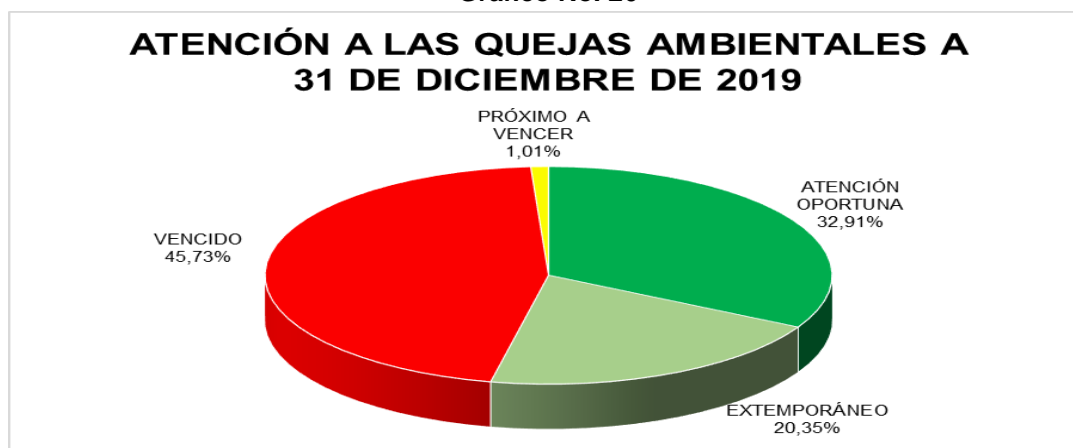
**Gráfico No. 25**



De acuerdo con el gráfico No. 25 es apreciable la diferencia respecto a la atención que se brindó a las Quejas Ambientales en la vigencia 2018 respecto a la vigencia 2019, ello en virtud que para el año 2018 la Corporación gestionó la contratación directa de un grupo interdisciplinario conformado por 16 profesionales en diferentes áreas del conocimiento, cuya función estuvo ligada a la atención de este tipo de requerimientos ciudadanos, sin embargo debido a que ese proyecto no tuvo continuidad para el año 2019, las estadísticas reflejan un drástico descenso en la atención misional de la Corporación.

De acuerdo con lo antes mencionado, es importante señalar que a 31 de Diciembre de 2019 la Corporación atendió el 53,27% de los casos informados por la ciudadanía.

**Gráfico No. 26**



Es preocupante la cantidad de registros que a 31 de Diciembre de 2019 presentan vencimientos en la atención, los cuales totalizan el 45,73% sobre el universo de denuncias ambientales informadas por la ciudadanía y que lógicamente redundan en la reducción de la capacidad de respuesta de la Corporación en la vigencia 2019.

A continuación se presentan los datos descriptivos sobre la atención a las Quejas Ambientales durante el año 2019 y posteriormente se realizará un análisis respecto al aporte de cada área asignada.

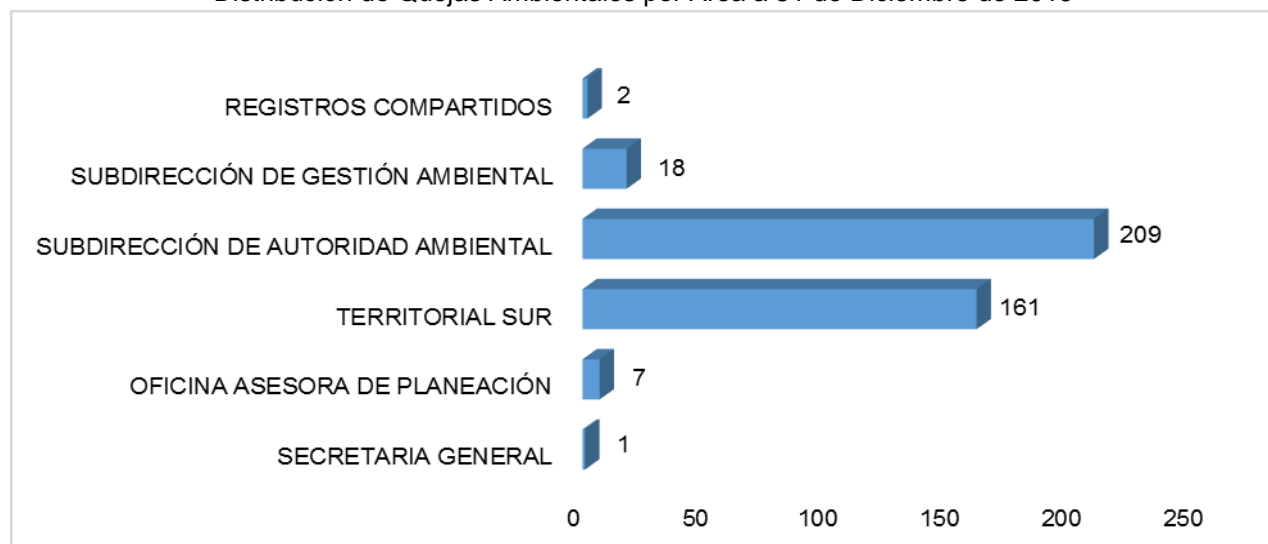
**Tabla No. 7**

<b>QUEJAS AMBIENTALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>					
<b>ÁREA ASIGNADA</b>	<b>TÉRMINOS DE ATENCIÓN</b>				<b>TOTAL REGISTROS</b>
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
SECRETARIA GENERAL	1	-	-	-	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	6	1	-	-	7
TERRITORIAL SUR	25	39	95	2	161
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL	88	38	81	2	209
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	9	3	6	-	18
REGISTROS COMPARTIDOS	2	-	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>81</b>	<b>182</b>	<b>4</b>	<b>398</b>
<i>Equivalencia en %</i>	32,91	20,35	45,73	1,01	100

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

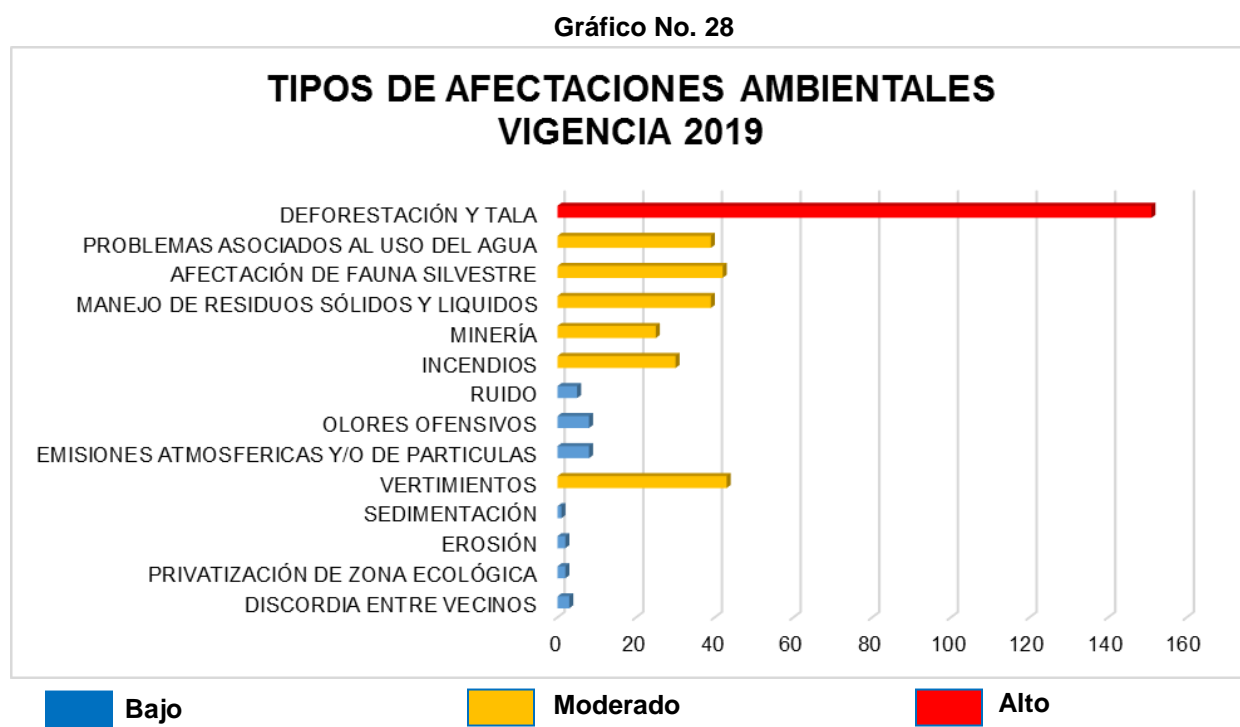
**Gráfico No. 27**

Distribución de Quejas Ambientales por Área a 31 de Diciembre de 2019



### 3.1. ANÁLISIS DE AFECTACIONES AMBIENTALES EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA.

Las afectaciones ambientales registradas en la vigencia 2019 totalizan 398 que fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con el siguiente gráfico:

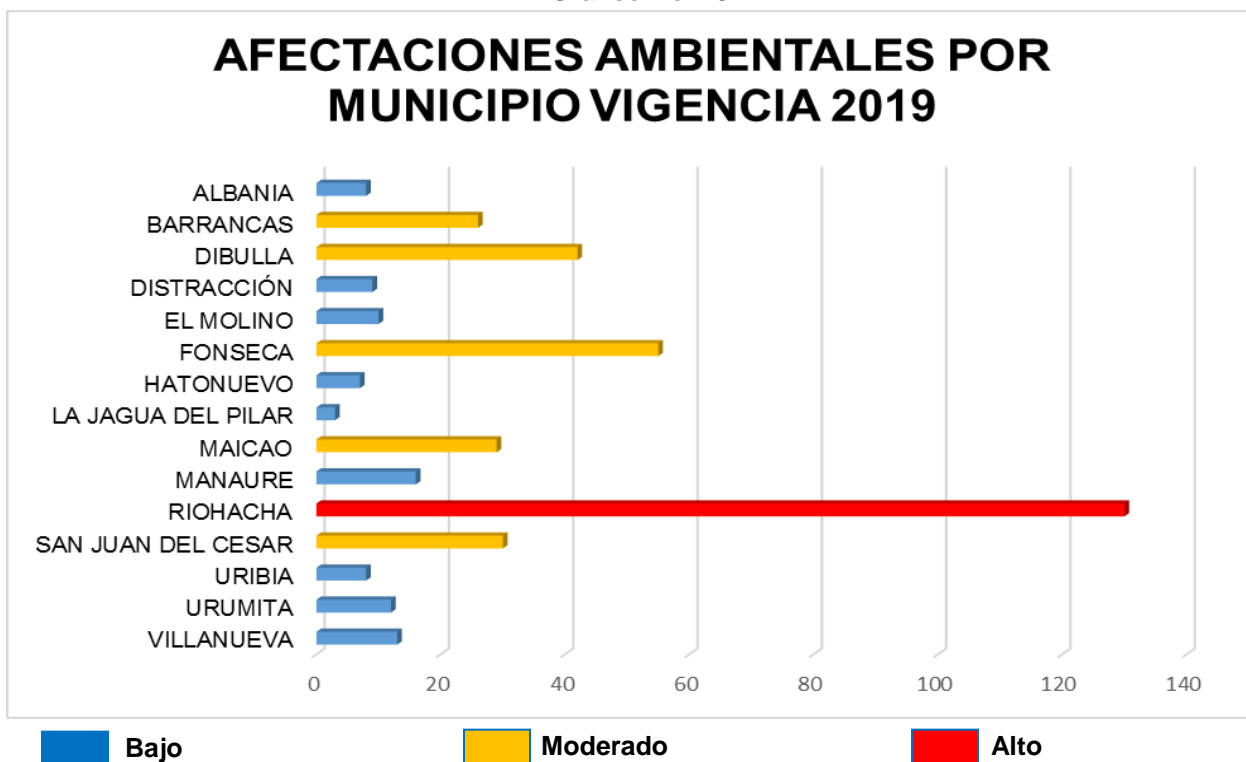


De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles** se muestra como la afectación al ecosistema que mayor número de reportes presenta y que por tanto es la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ecosistémica de la región.

De otro lado, es necesario señalar que el **Distrito de Riohacha** registró el mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente, lo cual puede obedecer a que es la ciudad donde se encuentra ubicada la sede principal de CORPOGUAJIRA, donde mayor cantidad de público reside y donde mayormente se han difundido los mensajes para la preservación de los ecosistemas.



Gráfico No. 29



A continuación, se realiza un análisis de las afectaciones presentes en cada municipio del departamento Así:

**MUNICIPIO DE ALBANIA:** Municipio de la Media Guajira del cual provinieron 8 reportes de presuntas afectaciones al ambiente, entre las cuales resaltan 5 casos relacionados con la deforestación de bosques y tala de árboles, 1 incendio forestal, 1 registro de olores ofensivos y 1 vertimiento.

**MUNICIPIO DE BARRANCAS:** Municipio del sur del departamento, en el que se registraron 26 quejas ambientales entre las cuales se encuentran 14 reportes de tala de árboles, 3 problemáticas asociadas al uso del recurso hídrico, 3 vertimientos puntuales, 2 casos de incendios forestales, 2 quejas por el inadecuado manejo de los residuos y 2 reportes de minería.

**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 cuarto municipio con mayor recurrencia después de Riohacha y Fonseca y San Juan del Cesar. Las principales afectaciones de reportadas en este municipio son: 9 tala de árboles, 8 quejas por el inadecuado control al manejo de las basuras, 6 conflictos por el uso del recurso hídrico, 6 vertimientos puntuales, 4 casos de minería, 3 incendios forestales, 3 presencias de fauna silvestre en centros poblados y en menor proporción 1 caso de erosión, 1 una situación difícil por la privatización de playas, y 1 emisión atmosférica en la termoeléctrica.



**MUNICIPIO DE DISTRACCIÓN:** Municipio con pocos reportes de afectaciones ambientales, sólo registró 4 reportes de tala de árboles, 2 vertimientos, 1 incendio forestal, 1 presencia de fauna silvestre en centros poblados y 1 queja por inadecuado manejo de basuras.

**MUNICIPIO DE EL MOLINO:** Durante el año 2019 reportó 10 afectaciones ambientales así: 5 tala de árboles, 3 conflictos por el uso del recurso hídrico y 2 casos de minería.

**MUNICIPIO DE FONSECA:** Después de Riohacha, con 55 quejas ambientales se convirtió en el segundo municipio del departamento de La Guajira con mayores reportes de afectaciones; los principales reportes están relacionados con: 24 tala de árboles, 7 casos por la presencia de abejas africanas en zonas residenciales, 7 incendios forestales, 6 conflictos por el uso del recurso hídrico, 2 casos de minería, 2 reportes de olores ofensivos, 2 quejas por vertimientos, 2 emisiones de partículas, 1 caso de sedimentación de corriente hídrica, 1 reporte por ruido excesivo y 1 denuncia por inadecuado control de los residuos sólidos.

**MUNICIPIO DE HATONUEVO:** Presentó muy pocos reportes de afectaciones ambientales, sólo registró 4 casos por tala de árboles, 1 caso relacionado con tenencia de fauna silvestre, 1 incendio forestal y 1 vertimiento puntual.

**MUNICIPIO DE LA JAGUA DEL PILAR:** Registró 2 quejas relacionadas con la presencia de fauna silvestre y un reporte de tala de árboles.

**MUNICIPIO DE MAICAO:** Este municipio del Norte del Departamento de La Guajira registró un total de 29 afectaciones ambientales, entre ellas 9 quejas por tala de árboles, 7 reportes por el mal control a los residuos, 7 vertimientos de aguas residuales, 2 casos por tenencia de fauna silvestre, 1 conflicto por el recurso hídrico, 1 caso de minería, 1 incendio forestal y 1 emisión de partículas.

**MUNICIPIO DE MANAURE:** Éste municipio presentó un total de 16 afectaciones a los recursos naturales, ellos son: 6 talas de árboles, 5 casos de cacería, cautiverio y muerte a la fauna silvestre, 1 conflicto por el recurso hídrico, 1 queja por el descontrol con el manejo de residuos sólidos, 1 reporte de minería, 1 caso por ruido excesivo y finalmente 1 reporte por la presencia de olores ofensivos.

**RIOHACHA D. T. y C.:** La Capital del departamento de La Guajira y sus zonas perimetrales conforman la jurisdicción más golpeada de acuerdo con los reporte de afectaciones ambientales realizados por los ciudadanos; son en total 130 reportes que la ubican ésta jurisdicción en la cúspide del Departamento liderando con 51 casos de tala de árboles, 17 quejas por el inadecuado control de residuos, 16 reportes asociados a los vertimientos de aguas en diferentes sectores, 12 afectaciones a fauna silvestre, 9 casos de minería, 6 incendios o quemas forestales, 6 conflictos por el uso del recurso hídrico, 3 reportes de emisiones atmosféricas, 3 quejas por olores ofensivos, 1 erosión en zona de playas y 1 privatización de zona para la conservación ambiental, los 3 casos restantes corresponden a conflictos entre personas naturales que buscan la intervención de CORPOGUAJIRA en la solución a un litigio por la posesión de un recurso natural.



**MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL CESAR:** Éste Municipio del Sur de La Guajira es el tercero con mayor número de afectaciones después de Riohacha y Fonseca. Presenta problemáticas asociadas a la tala de árboles (8 casos), uso del agua (7 reportes), presencia de fauna silvestre (6 situaciones), incendios forestales (3 registros), vertimientos puntuales (2 casos), manejo de residuos sólidos (2 quejas), 1 reporte de minería y 1 emisión de partículas.

**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 8 reportes distribuidos en 3 vertimientos, 2 reportes de minería, 1 queja por ruido, 1 afectación a fauna silvestre y 1 conflicto por el uso del recurso hídrico.

**MUNICIPIO DE URUMITA:** Éste municipio presenta pocos reportes de afectaciones ambientales; se registraron 12 quejas ambientales: 5 casos de tala de árboles, 3 incendios forestales, 3 quejas por el uso del recurso hídrico y 1 reporte de minería.

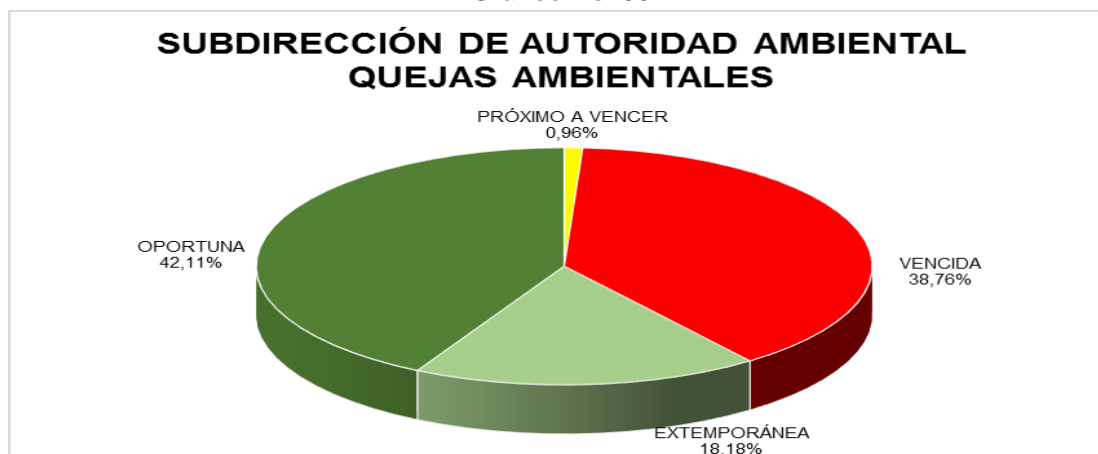
**MUNICIPIO DE VILLANUEVA:** Registró afectaciones ambientales en el siguiente orden: 6 tala de árboles, 2 incendios forestales, 2 conflictos por el uso del agua, 2 reportes de la presencia de fauna silvestre y 1 queja por olores ofensivos.

### 3.2. 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:

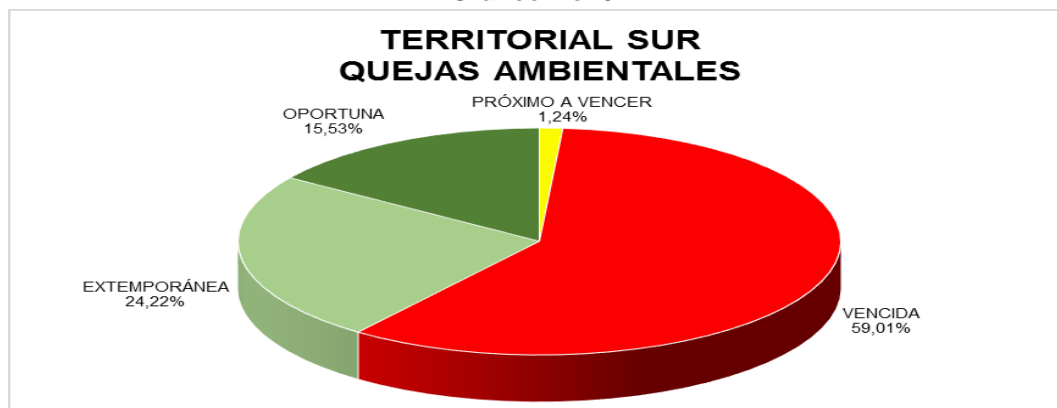
**SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL:** Área misional, principal receptora de las Quejas Ambientales con 209 registros. A 31 de Diciembre de 2019 logró atender 126 reportes ciudadanos que corresponden al 60,29% sobre el total de registros directamente asignados; esta área registró vencimientos en el orden del 38,75%.

Gráfico No. 30



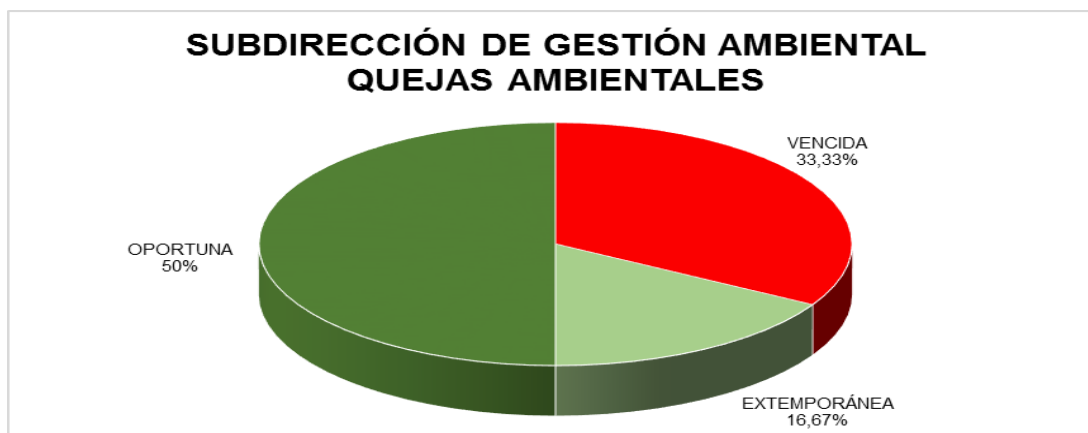
**TERRITORIAL SUR:** Sede misional de la Corporación que recibió la asignación directa de 161 reportes de afectaciones ambientales de los que logró atender 39,75% correspondientes con los 64 registros atendidos durante el año 2019; no obstante, es un área que presentan un muy alto número de registros vencidos, los cuales se encuentran alrededor del 59%

**Gráfico No. 31**



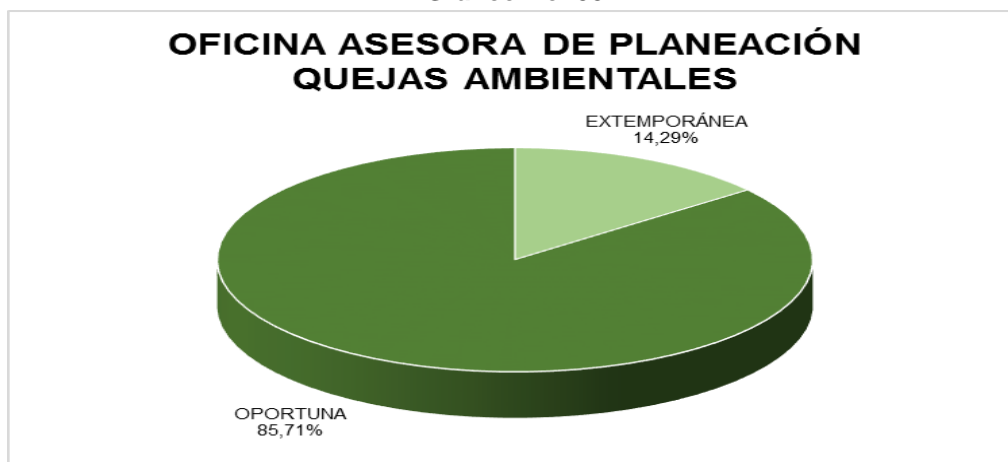
**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL:** Área misional de la Corporación, que tuvo a su cargo la atención a 18 Quejas Ambientales, universo del cual se tiene registro de la atención a 12 casos que corresponden al 66,67% de cumplimiento al procedimiento; se evidencia un número de registros significativo relativos al 33,33% que no presenta atención y a los que es importante dar prioridad para garantizar la preservación de los recursos naturales y la satisfacción de la ciudadanía.

**Gráfico No. 32**



**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 las 7 asignaciones a su cargo los cuales están directamente relacionados con los reportes de incendios forestales.

Gráfico No. 33



**SECRETARIA GENERAL:** intervino en la atención a 2 casos registrados por las afectaciones que originaron los aspectos ambientales de la Corporación (Ruido causado por el sistema de ventilación de la bodega y contaminación producido por la planta de energía), las cuales fueron atendidas desde el punto de vista técnico y logístico en acompañamiento con la Subdirección de Autoridad Ambiental; sin embargo, respecto a la planta eléctrica siguen siendo necesaria algunas adecuaciones que vienen siendo planificadas para la vigencia 2020.

### 3.3. QUEJAS AMBIENTALES RELACIONADAS CON LOS ASPECTOS AMBIENTALES DE LA CORPORACIÓN

Finalmente y como se indicó en el aparte anterior, la Corporación recibió dos (2) Quejas Ambientales relacionadas con los aspectos que ambientalmente perjudican a los ciudadanos; en este caso puntual la queja ENT- 4269 del 14 de Junio de 2019 en el cual la gerencia del Hotel Plaza Roma manifestó su inconformismo por el ruido perturbante y excesivo humo que se genera cuando se enciende la planta eléctrica de la Corporación; de igual manera se registró la queja ENT-7462 del 1 de Octubre de 2019 relacionada con el ruido excesivo producido por los extractores ubicados sobre la bodega de la entidad, el cual perturba a los usuarios del Hotel Plaza Roma ubicado sobre la calle 12 No. 6 – 29 en la ciudad de Riohacha (vecino de la Corporación).

En este sentido, las situación fue oportunamente atendidas y resueltas en forma momentanea, no obstante, se requiere la realización de unos trabajos de adecuaciones para una solución perdurable.



#### 4. CONCLUSIONES

Finalizada la vigencia 2019, se concluye que la Corporación logró la recepción de 1.593 registros PQRSD que fueron clasificados en 398 Quejas Ambientales por la presunta afectación a los recursos naturales, 225 requerimientos proferidos por los Órganos de Control y 970 solicitudes presentadas por personas naturales y/o jurídicas; el universo de PQRSD consolidado al 31 de Diciembre de 2019 representa una reducción significativa de 21,81% en el número de registros respecto al seguimiento realizado en el mismo periodo para la vigencia 2018.

En el desarrollo del año 2019 se presentaron algunos inconvenientes como la vulneración a la seguridad informática de la Corporación, afectando los sistemas informativos como el software documental SICO y software financiero PCT los cuales son fuente principal para la atención de las PQRSD. En total fueron 42 registros que no fueron radicados en su oportunidad ante las constantes fallas del sistema documental SICO, pero las cuales tuvieron surtieron su trámite en forma física para evitar retrasos.

Referente a la capacidad de respuesta a las PQRSD es necesario indicar que esta se ubicó en el orden del **71,88%** muy por debajo del nivel alcanzado al final de la vigencia 2018 donde se obtuvo un cumplimiento del 87%; la reducción de este indicador puede atribuirse a varias causas entre las cuales está el hecho que para el año 2019 no se tuvo la continuidad del proyecto de fortalecimiento institucional a la autoridad ambiental, además que la vigencia 2019 fue un año donde muchos de los funcionarios que ingresaron a partir del principio de la meritocracia estuvieron adaptándose las nuevas condiciones laborales.

Los resultados de la gestión interna a las PQRSD señalan que las áreas con mejor promedio de atención en la vigencia 2019 fueron la Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, quienes a 31 de Diciembre de 2019 atendieron la totalidad de registros que le fueron asignados; También presentaron buen comportamiento Secretaria General cumpliendo con el 90,24% de sus asignaciones, la Subdirección de Gestión Ambiental atendiendo el 84,07% de las PQRSD que le fueron cargadas y la Oficina Asesora Jurídica logrando el 80,49% de la atención a su cargo. Las áreas de mayores dificultades en la gestión a las PQRSD fueron la Subdirección de Autoridad Ambiental donde se evidenció la atención al 55,94% de los registros que le fueron enviados y la sede Territorial Sur donde se cumplió con la atención al 48,43% de las PQRSD que tuvo por asignación.

Finalmente se hace referencia a las afectaciones ambientales en el departamento de La Guajira, donde es importante resaltar el número considerable de quejas recibidas por Deforestación de Bosques y Tala de Árboles en el sector Urbano que corresponden al 37,94% sobre el total de reportes ciudadanos en la vigencia 2019 y que afecta toda la jurisdicción, acentuándose principalmente en el Distrito de Riohacha y los municipios de Fonseca y Barrancas.

Otras afectaciones importantes son los conflictos por el uso del recurso hídrico, los incendios forestales, los vertimientos, el inadecuado control a los residuos sólidos, la minería y la caza, comercialización y muerte a fauna silvestre en todo el territorio guajiro.



## 5. RECOMENDACIONES

Con el objetivo de contribuir al mejor desarrollo de los Procedimientos para la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y atención a las Quejas Ambientales, a continuación se presentan una serie de recomendaciones:

- Fortalecer la gestión institucional para la atención de los requerimientos presentados por los diferentes grupos de interés de la Corporación, principalmente en la Subdirección de Autoridad Ambiental y Sede Territorial Sur donde se presentaron las mayores dificultades en la vigencia 2019.
- Concientizar a todos los funcionarios de la Corporación en la importancia de atender oportunamente las PQRSD y las consecuencias que pueden sobrevenir ante la falta de respuesta a los grupos de interés.
- Garantizar el pleno funcionamiento y la seguridad de los sistemas informativos de la Corporación, especialmente del Sistema Documental SICO y el software financiero PCT que son fuente importante para la atención de las PQRSD.
- Robustecer la estrategia para hacerle frente a las principales infracciones ambientales denunciadas por la ciudadanía en el Distrito de Riohacha y los municipios de Fonseca, Dibulla, San Juan del Cesar, Maicao y Barrancas.

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)