



---

**INFORME 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  
Enero 2020



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

**PERIODO:** Enero de 2020

**ALCANCE DEL INFORME:** El informe contempla el análisis 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 en el mes de Enero de 2020.

**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 Enero de 2020, 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 detallada de la gestión PQRSD en las diferentes sedes de la Corporación en el mes de Enero de 2020; 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; el informe se basa en el seguimiento realizado 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 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 en el mes de Enero de 2020.

### **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 y los municipios con mayores afectaciones de acuerdo con los reportes ciudadanos.
- ❖ Presentar conclusiones y recomendaciones para la mejora a partir del seguimiento practicado a los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales en el mes de Enero de 2020.



## 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 en el mes de Enero de 2020 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 Enero de 2020 la Corporación presentó un total de 122 PQRSD, con una atención a 74 registros que corresponden al 60,66% 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 Enero de 2020:

Tabla No. 2

CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN			TOTAL REGISTROS EN EL MES
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	41	16	30	<b>87</b>
PQRSD (Entes de Control)	7	2	2	<b>11</b>
QUEJAS AMBIENTALES	7	1	16	<b>24</b>
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>19</b>	<b>48</b>	<b>122</b>
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>45,08</i>	<i>15,57</i>	<i>39,34</i>	<i>100</i>

Gráfico No. 1

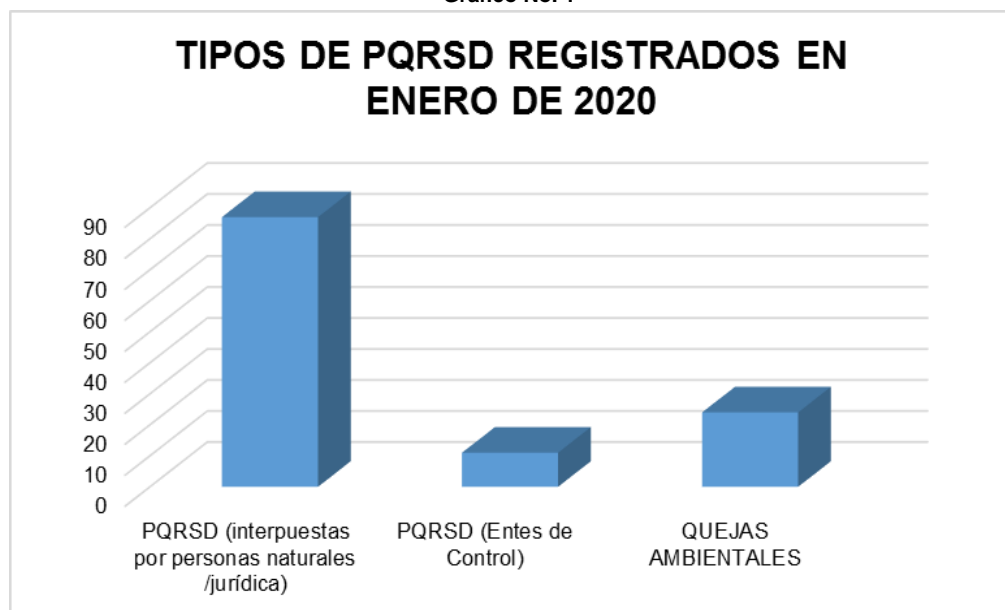
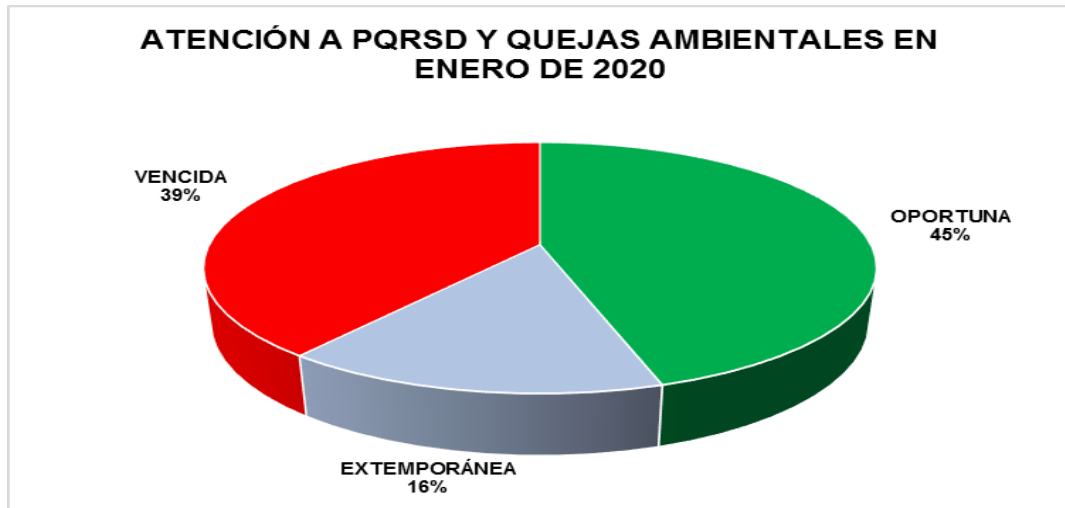


Gráfico No. 2



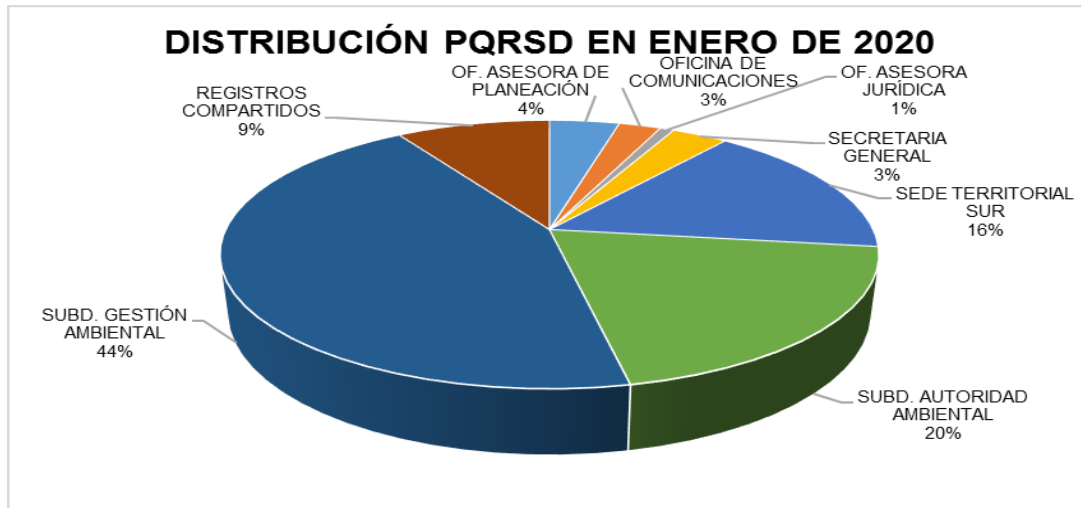
Como se logra apreciar, a 31 de Enero de 2020 la Corporación presentó el 60,66% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 45,08% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 15,57% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 39,34% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de las consecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general.

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

Tabla No. 3

<b>PQRSD POR ÁREAS A 31 DE ENERO DE 2020</b>				
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN			TOTAL REGISTROS
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	4	1	0	5
OFICINA DE COMUNICACIONES	2	1	0	3
OF. ASESORA JURÍDICA	0	1	0	1
SECRETARIA GENERAL	4	0	0	4
SEDE TERRITORIAL SUR	7	1	12	20
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	2	5	17	24
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	30	7	17	54
REGISTROS COMPARTIDOS	6	3	2	11
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>19</b>	<b>48</b>	<b>122</b>
<i>Equivalencia en %</i>	<i>45,08</i>	<i>15,57</i>	<i>39,34</i>	<i>100,00</i>

**Gráfico No. 3**



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, se evidenció que en el mes de Enero de 2020 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 54 registros, equivalentes al 44,2%, seguido por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 24 PQRSD asignadas que corresponden al 19,67%, la Sede Territorial Sur con 20 registros asignados presentó el 16,3% de los registros a su cargo, la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 5 PQRSD correspondientes al 4,1%, Secretaria General recibió el cargue de 4 solicitudes equivalentes con el 3,28%, la Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 3 registros proporcionales con el 2,46% y la Oficina Jurídica a donde fue asignado 1 registro que comprendió el 0,82% sobre el universo de PQRSD recibido por la Corporación en el periodo.

Igualmente se logró el registro de 11 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 9%.

**DATOS ESPECÍFICOS:**

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

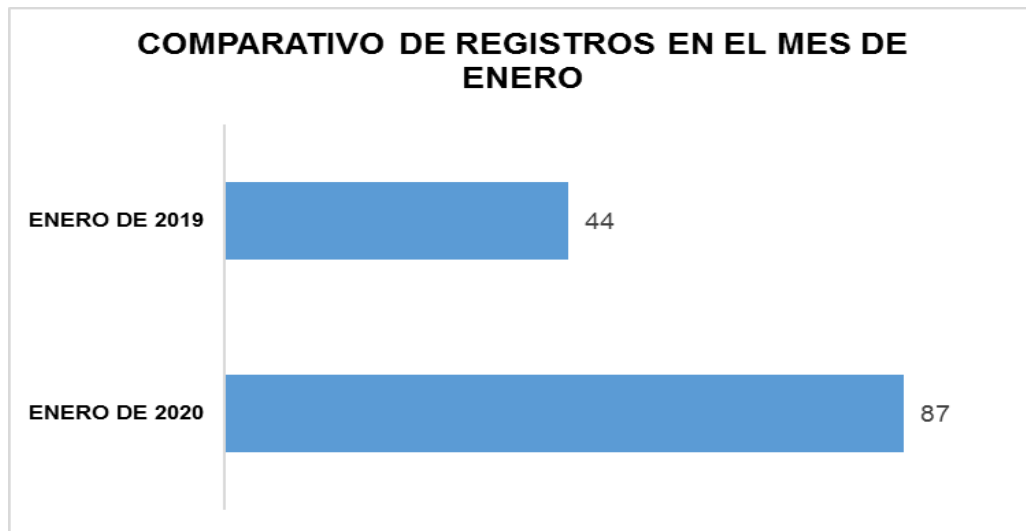
1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.
3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.
  - 3.1. Análisis de las afectaciones ambientales en el Departamento de La Guajira.
4. Recomendaciones.
5. Conclusiones.



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

Una vez acopiada la información PQRSD recibida por la Corporación a 31 de Enero de 2020, se procedió con su tratamiento para el adecuado análisis referente a la dinámica de atención, seguimiento y reporte conforme al Procedimiento para la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD adoptado por esta Corporación. En este sentido, es importante destacar que a corte 31 de Enero de 2020, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó **87** registros interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad, cifra que duplica la registrada en el mismo periodo de la vigencia 2019 cuando en este aparte se informaron 44 PQRSD.

Gráfico No. 4



De otro lado, la clasificación PQRSD durante el mes de Enero de 2020 se presentó la siguiente manera:

Tabla No. 4

CONCEPTO	CANTIDAD
PETICIÓN	41
QUEJA (Administrativa)	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
OTRAS SOLICITUDES	46
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

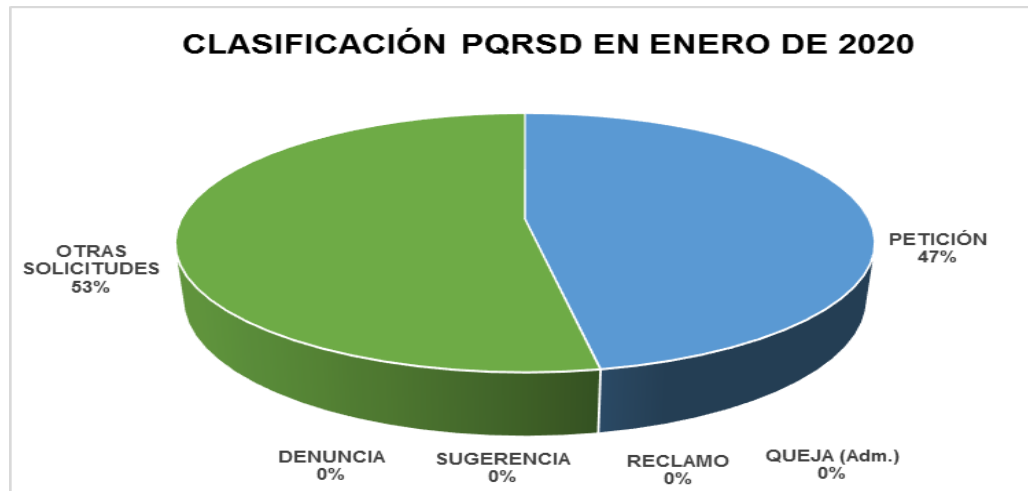
Se recibieron 41 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 47,13% del total de registros en el mes, no se advirtió la radicación Quejas Administrativas, Reclamos del servicio, Denuncias





por presuntos hechos de corrupción, pero si se registró un total de 46 solicitudes diferentes a los derechos de petición, entre las cuales se encontraron solicitudes por donaciones de madera, donaciones de árboles, préstamos del auditorio, acompañamientos, entre otros, los cuales estuvieron representados en el 52,87%.

Gráfico No. 5



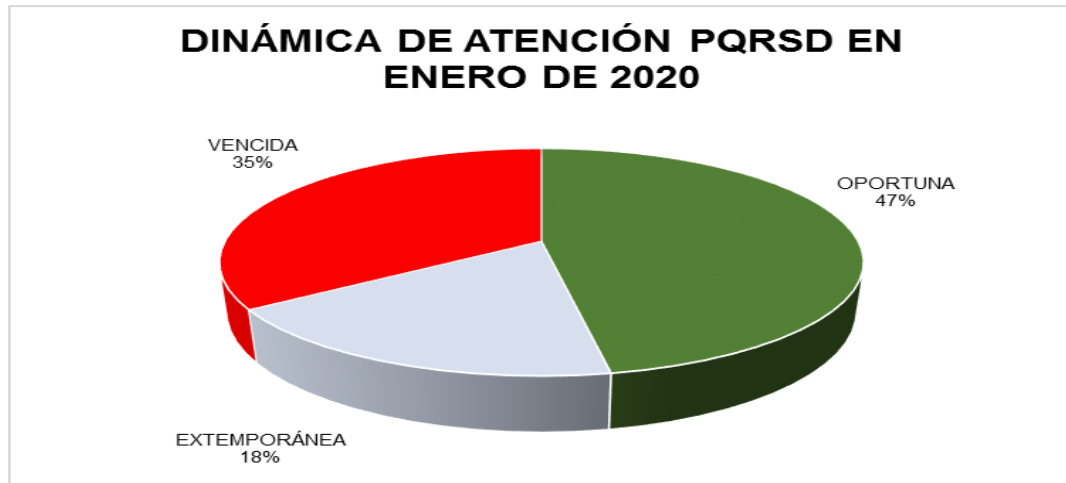
A continuación se detalla información referente a la dinámica interna para la atención de las PQRSD en el mes de Enero de 2020 de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 5

<b>DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD A 31 DE ENERO DE 2020</b>				
<b>ÁREA ASIGNADA</b>	<b>TÉRMINOS DE ATENCIÓN</b>			<b>TOTAL REGISTROS</b>
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	3	1	0	4
OFICINA DE COMUNICACIONES	2	1	0	3
OF. ASESORA JURÍDICA	0	1	0	1
SECRETARIA GENERAL	3	0	0	3
SEDE TERRITORIAL SUR	1	1	9	11
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	2	3	4	9
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	28	7	16	51
REGISTROS COMPARTIDOS	2	2	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>87</b>
<i>Equivalencia en %</i>	47,13	18,39	34,48	100,00

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2020.

Gráfico No. 6



La información descrita en la tabla No. 5 y gráfico No. 6 indica que se continúa materializando el riesgo identificado como evento no deseado en el procedimiento: Incumplimiento en la atención de las PQRSD dentro de los términos establecidos por Ley; en este sentido, al 31 de Enero de 2020 la atención se ubicó en el 65,52%, reflejado además un 34,48% 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 47,13% y un porcentaje de extemporaneidad que se ubicó en el 18,39%.

En este orden de análisis, es procedente señalar que el área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 51 PQRSD, logrando una atención del 68,62% sobre el universo de asuntos de su competencia.

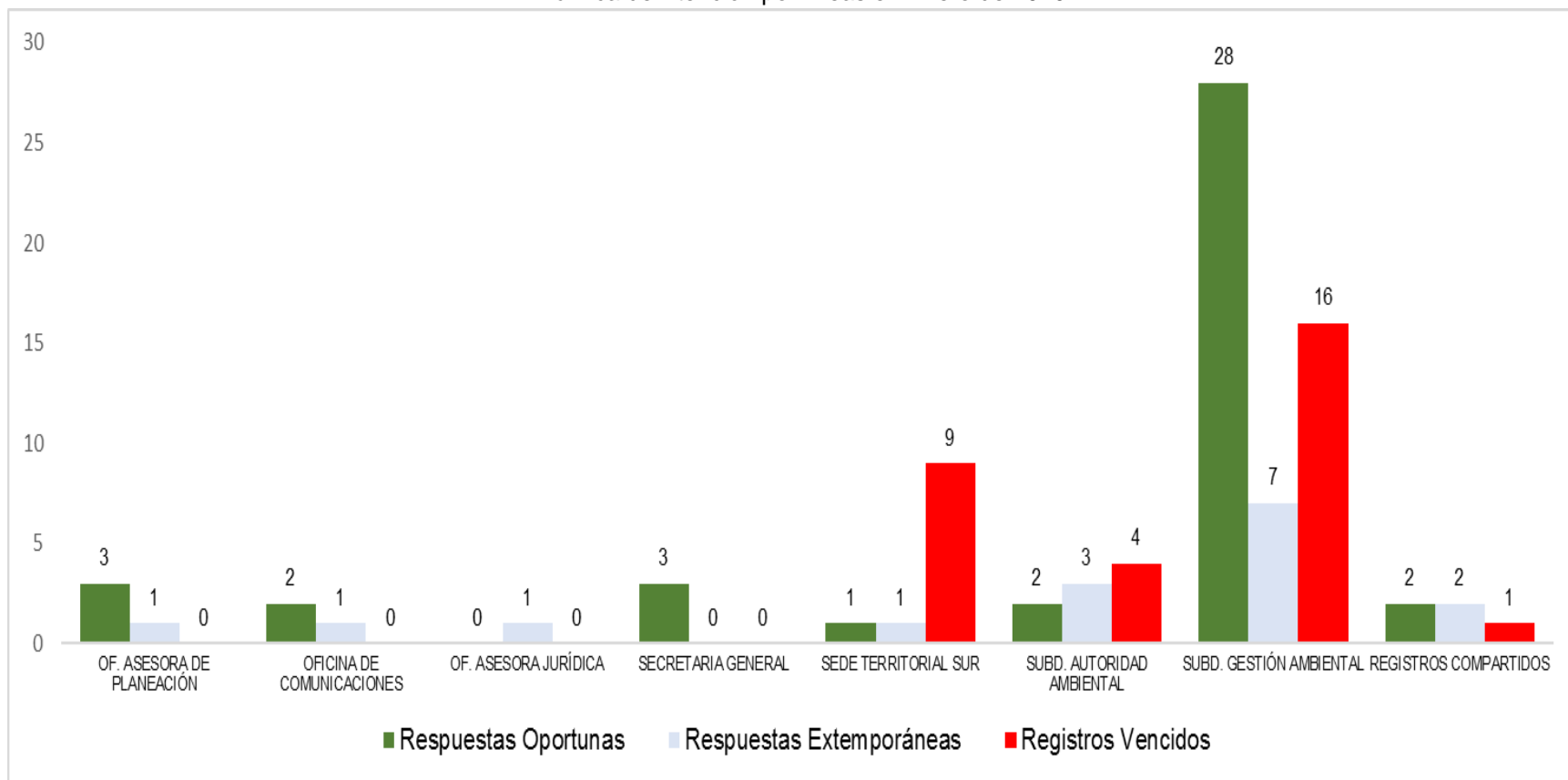
La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 9 registros de los cuales cumplió con la atención del 55,56%; entre tanto la Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 11 PQRSD, logrando la respuesta a 2 registros que son equivalentes al 18,18%.

Otras áreas que en el mes de Enero de 2020 recibieron asignación de PQRSD y que contrario a las descritas anteriormente, cumplieron con la atención fueron la Oficina Asesora de Planeación, Secretaria General, Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

Finalmente, es preciso resaltar que algunos registros requirieron la consolidación de las informaciones, que dada la naturaleza de la solicitud y la custodia de las informaciones requeridas, se encontraron dispersas en diferentes dependencias de la Corporación; es así como sobre un total de 5 registros compartidos, se logró la atención a 4 de ellos, permitiendo la atención al 80% de esta clase de solicitudes.

En el gráfico No. 7 se puede detallar las estadísticas de atención por áreas en el mes de Enero de 2020.

**Gráfico No. 7**  
Dinámica de Atención por Áreas en Enero de 2020





## 2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL

Es necesario iniciar este aparte informando que la atención a los requerimientos proferidos por 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, para el mes de Enero de 2020 se encontró que la Corporación registró un total de **11** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

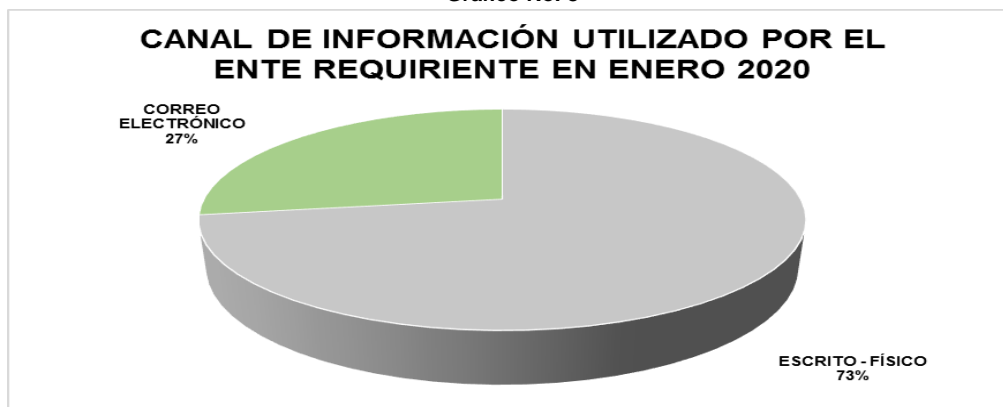
En comparación con el mismo periodo del año anterior, se observa un comportamiento muy similar respecto a la dinámica de atención por parte de la Corporación en el sentido que se recepcinó similar número de requerimientos que fueron atendidos en semejante forma.

Tabla No. 6

PERIÓDO	RESPUESTAS	VENCIDOS	TOTAL
ENERO 2020	9	2	11
ENERO 2019	9	3	12

Particularmente, en lo que corresponde al mes de Enero de 2020 es preciso señalar que los Entes de Control prefirieron utilizar los canales presenciales para interponer los requerimientos, lo cual está reflejado en que el 73% de los registros se recibieron por este canal dispuesto, en menor proporción fue utilizado el correo electrónico, canal a través del cual se recibió el 27% de los registros del mes.

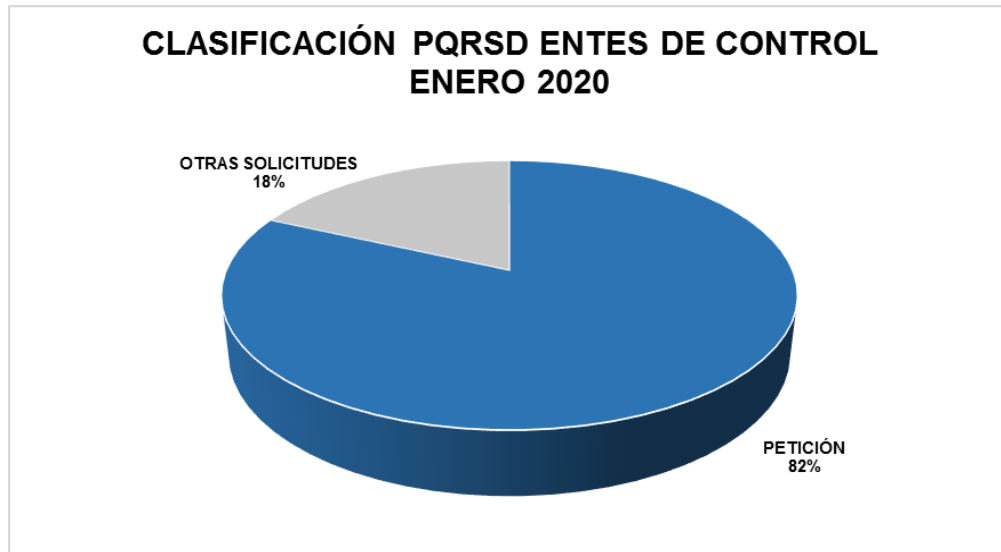
Gráfico No. 8





Los tipos de PQRSD interpuestos por los Órganos de Control se basaron en su mayoría en peticiones de información con el 82% y en Otras Solicitudes con 18%.

Gráfico No. 9



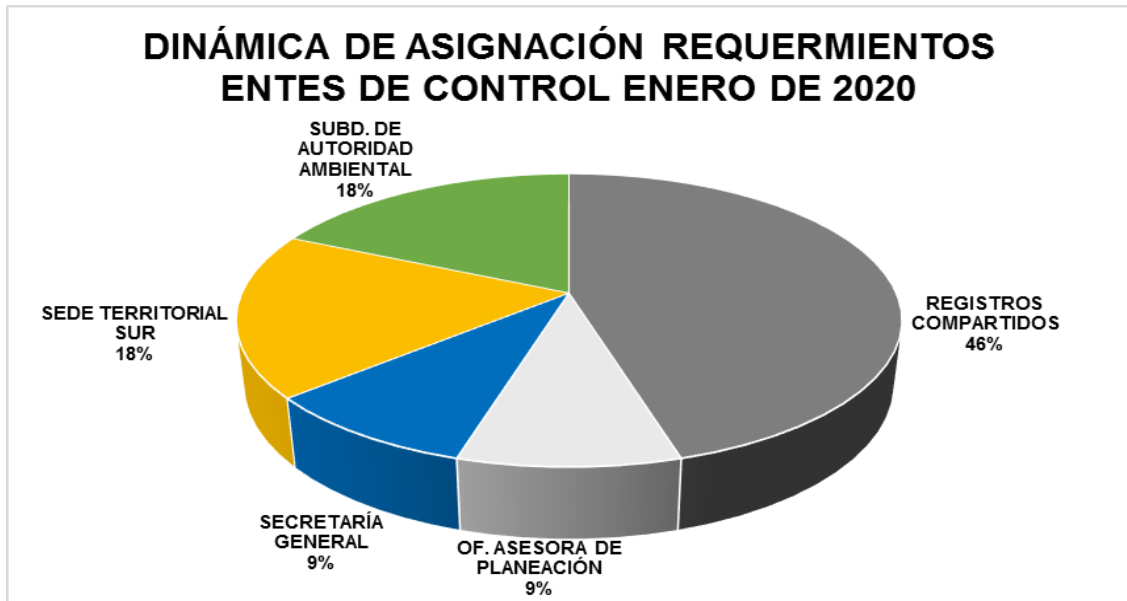
En el mes de Enero de 2020 se presentó la siguiente dinámica de asignación por parte de la Oficina de Control Interno:

Tabla No. 7

ÁREA ASIGNADA	TOTAL REGISTROS
REGISTROS COMPARTIDOS	5
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	1
SECRETARÍA GENERAL	1
SEDE TERRITORIAL SUR	2
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	2
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

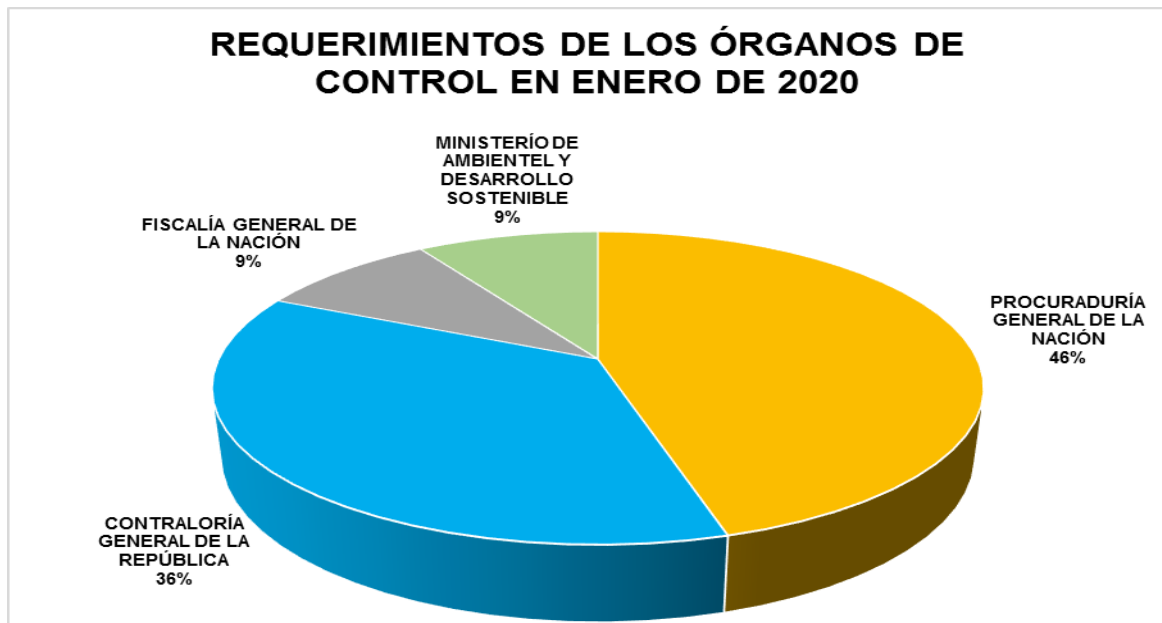
De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 46% de requerimientos recibidos en el mes de Enero de 2020 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Sede Territorial Sur presentó el 18% de las asignaciones, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 18% de las asignaciones, la Oficina Asesora de Planeación tuvo a su cargo la atención al 9% de los requerimientos al igual que Secretaría General con el mismo porcentaje.

Gráfico No. 10



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 11

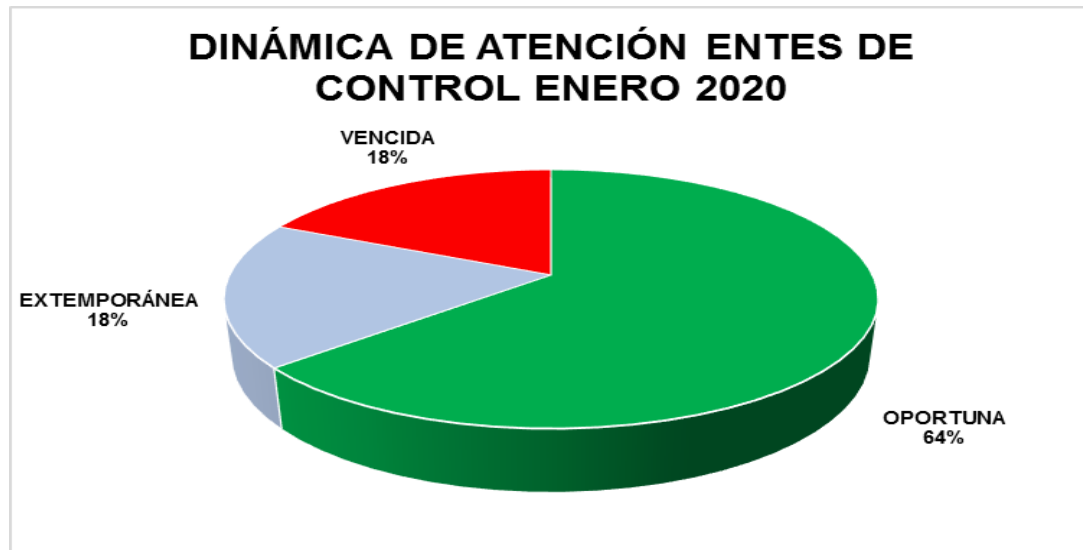


Se observa que el 46% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación, seguido por la Contraloría General de la República con el 36%, la Fiscalía General de la Nación con el 9% y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con 9%.



En materia de atención, es importante destacar que a 31 de Enero de 2020 la Corporación logró la respuesta a 9 requerimientos, obteniendo el 82% de cumplimiento, pero con vencimientos en el orden del 18%.

Gráfico No. 12



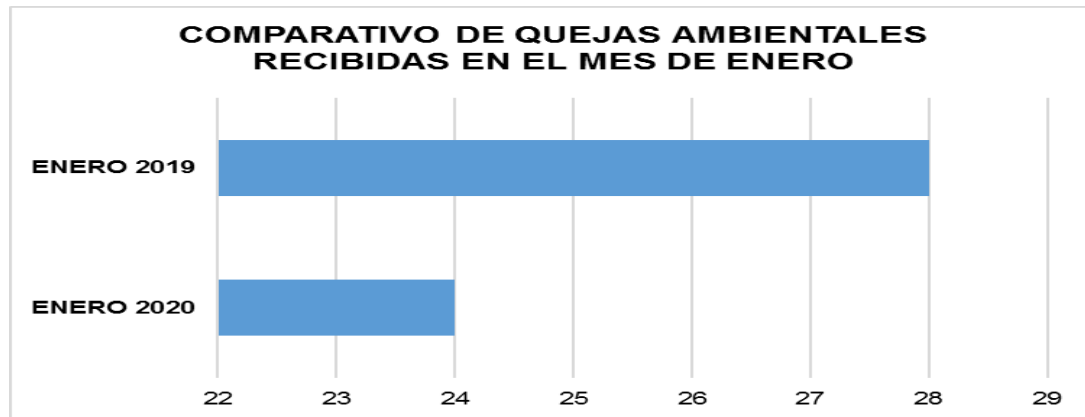


### 3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de Enero de 2020 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de 24 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.

En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2019, cuando se registró un total de 28 Quejas Ambientales, es necesario indicar que se registró una reducción en el orden de 4 reportes de afectaciones ambientales registradas.

Gráfico No. 13



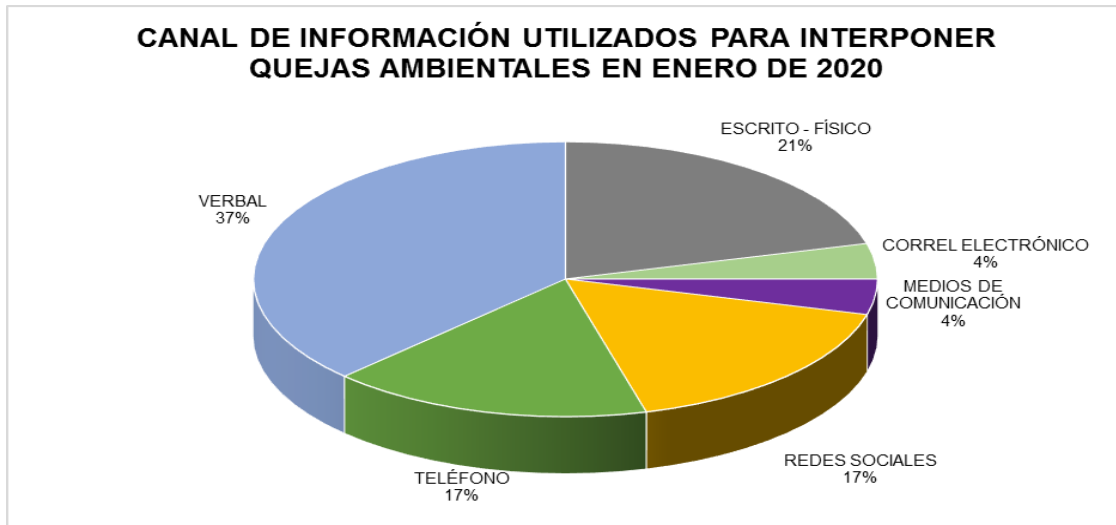
Las quejas ambientales fueron recibidas a través de los canales de información dispuestos por la la Corporación al servicio de la ciudadanía como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 8

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
ESCRITO - FÍSICO	5
CORREL ELECTRÓNICO	1
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1
REDES SOCIALES	4
TELÉFONO	4
VERBAL	9
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>24</b>



Gráfico No. 14



De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, el canal de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer quejas ambientales fue de forma Verbal ante funcionarios de esta Corporación con el 37,5%; otros canales de significativa importancia para la recepción de quejas ambientales son las instalaciones físicas a través de la Ventanilla Única a donde fueron dirigidos el 20,83% de los reportes por medios escritos, seguido por las Redes Sociales y las Llamadas Telefónicas con 16,67% por cada canal.

En términos de atención a los casos registrados en el mes de Enero de 2020 es necesario informar que a la fecha de corte sólo el 33,33% de los casos tiene respuesta documentada e informada y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 9

<b>DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS AMBIENTALES A 31 DE ENERO DE 2020</b>				
<b>ÁREA ASIGNADA</b>	<b>TÉRMINOS DE ATENCIÓN</b>			<b>TOTAL REGISTROS</b>
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	
SEDE TERRITORIAL SUR	4	0	3	7
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	0	1	12	13
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	2	0	1	3
REGISTROS COMPARTIDOS	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>24</b>
<i>Equivalencia en %</i>	<i>29,17</i>	<i>4,17</i>	<i>66,67</i>	<i>100,00</i>

Fuente: Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales 2020.

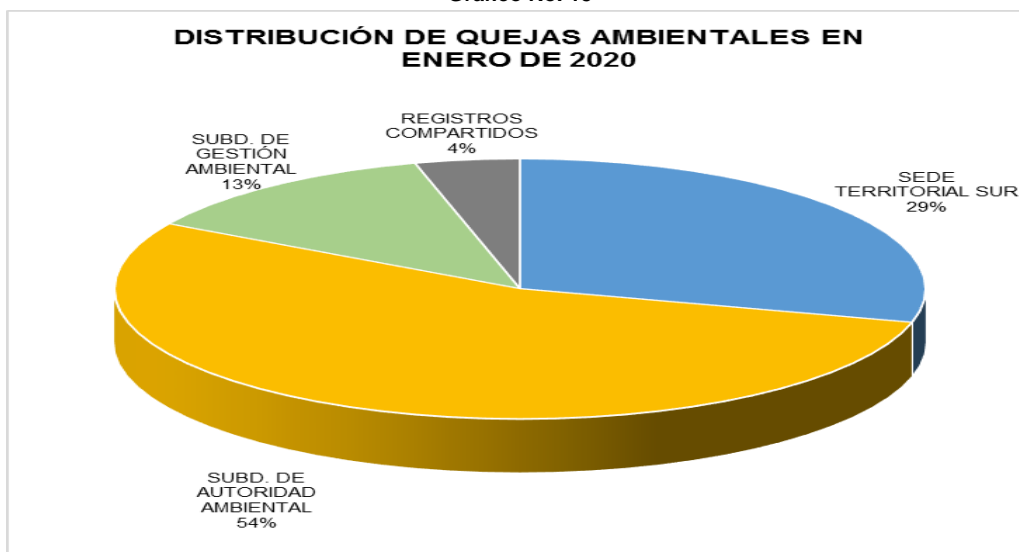


**Corpoguajira**

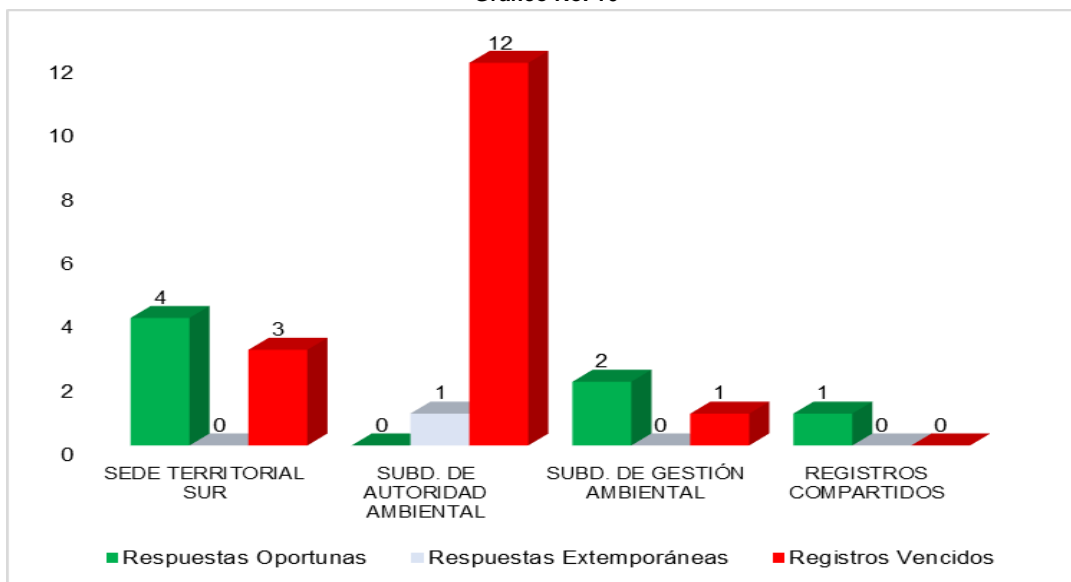
Como se puede apreciar, la Subdirección de Autoridad Ambiental, con 13 asignaciones, fue el área que en el mes de Enero de 2020 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales, seguida por la Sede Territorial con 7 registros a cargo y la Subdirección de Gestión Ambiental con 3 quejas ambientales asignadas como se puede apreciar en el gráfico No. 15.

En lo que se refiere a la dinámica de atención, el gráfico No. 16 muestra en detalle estadístico el comportamiento de cada área asignada en el mes de Enero de 2020.

**Gráfico No. 15**



**Gráfico No. 16**



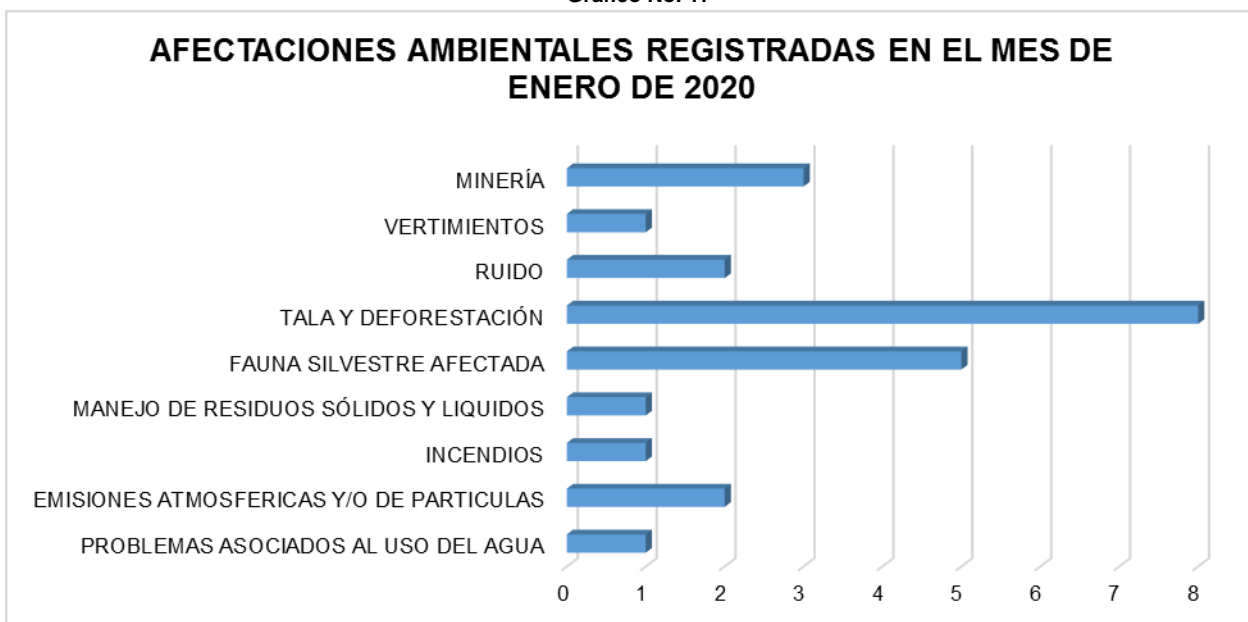


Se observa que la Subdirección de Autoridad Ambiental, así como fue el área de mayor cantidad de registros asignados presentó, también fue el área que mayor cantidad de registros vencidos reflejó a 31 de Enero de 2020; de igual forma se aprecia que la Sede Territorial Sur registró el vencimiento del 42,85% de los reportes de afectaciones a su cargo, mientras que la Subdirección de Gestión Ambiental atendió el 66,67% de los registros asignados y aun presenta el 33,33% de registros vencidos, situaciones evidentemente muy preocupante en virtud que no se está cumpliendo con el objetivo del Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales.

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

Las quejas ambientales registradas en Enero de 2020 fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con el siguiente gráfico:

Gráfico No. 17



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

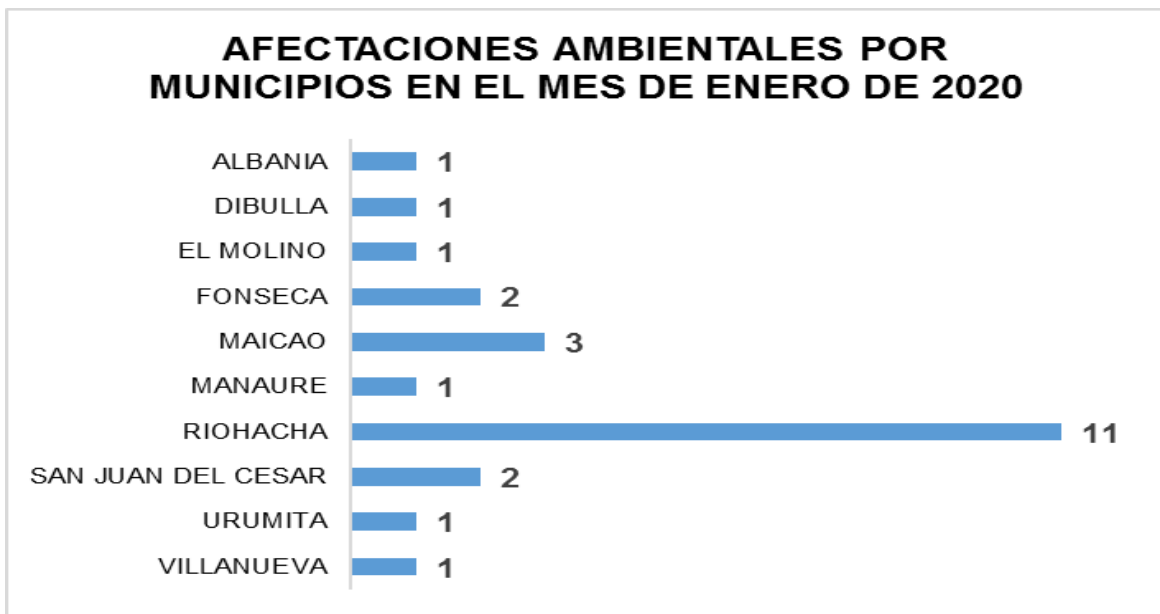
Otras afectaciones de importante frecuencia en Enero de 2020 fueron aquellos casos relacionados con la afectaciones a **Fauna Silvestre**, ya sea por reportes de caza, comercialización, cautiverio y/o presencia de los mismos en zonas pobladas, en los cuales se pone en riesgo la vida de la especie por la alteración de su entorno habitacional; el desarrollo de actividades **Mineras** generan un foco de insatisfacción en algunos



sectores del departamento, donde se denuncia el incumplimiento de las medidas ambientales por el presunto incumplimiento de la normatividad ambiental.

De otro lado, es necesario señalar que el **Distrito de Riohacha** es la jurisdicción con 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. 18





#### 4. CONCLUSIONES

Analizada la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas por la Corporación al 31 de Enero de 2020, se puede concluir lo siguiente:

- La Corporación registró un total de 211 PQRSD entre requerimientos proferidos por los Entes de Control, Quejas Ambientales por presuntas afectaciones a los recursos naturales, peticiones y diversas solicitudes presentadas por los grupos de interés, logrando la atención del 60,66% sobre el universo registrado en el periodo.

Es realmente preocupante el significativo porcentaje de vencimientos registrados en el primer mes del año, correspondiente al 39,34% de las PQRSD recibidas por la Corporación, ante lo cual se deben tomar determinaciones contundentes que lleven a la entidad al fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la institución.

- La Subdirección de Gestión Ambiental fue el área que recibió mayor cantidad de asignaciones, presentando una capacidad de respuesta de 68,62%, pero con vencimiento de registros en el orden del 31,38% sobre el total de PQRSD que le fueron cargadas.

La Subdirección de Autoridad Ambiental y la Sede Territorial Sur, presentaron menor cantidad de registros PQRSD asignados, no obstante a ello reflejan deficiencias en la atención como se puede advertir en el recurrente vencimiento de registros a su cargo.

- Es inquietante que del total de requerimientos proferidos por los Entes de Control figure vencido el 18%, lo cual puede recabar en sanciones a los funcionarios y/o la entidad.
- En Enero de 2020 se advirtió la reducción de la cantidad de Quejas Ambientales recibidas por la Corporación en comparación con el mismo periodo del año anterior; sin embargo, a pesar de la disminución de reportes de afectaciones ambientales, la capacidad de respuesta documentada sólo alcanzó el 33,34%.

La Subdirección de Autoridad Ambiental se convirtió en el área con mayor cantidad de asignaciones, reflejado en el 54% sobre el total de Quejas Ambientales registradas en el periodo; no obstante, sólo se evidencia un mínimo porcentaje de respuesta a la parte interesada.

- El Distrito de Riohacha fue el principal epicentro de las afectaciones ambientales en el departamento de La Guajira y las quejas ambientales de mayor frecuencia en el mes de Enero de 2020 fueron la Tala de Árboles y deforestación de Bosques y, la afectación a Fauna Silvestre.



## 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 formularon las siguientes recomendaciones:

- Realizar esfuerzos por fortalecer la gestión institucional en atención a los requerimientos presentados por los diferentes grupos de interés de la Corporación.
- Solicitar a cada área acciones de respuestas inmediatas a los registros que figuran sin atención.
- Garantizar la logística que permita la atención a las quejas ambientales presentadas por la ciudadanía, lo cual permita dar respuesta documentada e incrementar el índice de satisfacción de los grupos de interés.
- Fortalecer la estrategia institucional para hacer frente a las principales problemáticas ambientales denunciadas por la ciudadanía: Tala de Árboles y Afectación a Fauna Silvestre.

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.corpoquajira.gov.co](http://www.corpoquajira.gov.co)