



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

**DAVIANIS PAULINA ACOSTA AVILA**

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA**

Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Riohacha – La Guajira

Segundo Bimestre Marzo- Abril de 2.020



## PRESENTACIÓN

El informe que se presenta a continuación tiene como objetivo consolidar la información correspondiente a la gestión llevada a cabo por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, partiendo de la aplicación de los debidos procedimientos adoptados por CORPOGUAJIRA.

Este documento pretende recopilar la manera en que se han atendido los requerimientos (PQRDS, Quejas Ambientales y Requerimientos por los Entes de Control) que han sido llegados a la dependencia con el fin de ofrecer un diagnóstico con respecto a la ejecución de los mismos, todo ello analíticamente y estadísticamente para de esta forma tomar medidas que permitan reducir las fallas internas que puedan presentarse.

El seguimiento se realiza sobre las respuestas informadas mensualmente por parte de cada área responsable, con el apoyo 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.

La elaboración de este informe tiene como fecha de corte el 30 de abril, aclarando que el día 4 de mayo se procedió a dar inicio al proceso de verificación de las informaciones contenidas en el formato mencionado por parte de cada dependencia.

Es importante mencionar que el presente informe se realizó bimestralmente debido a la emergencia sanitaria a nivel mundial por causa del Coronavirus COVID-19, la Presidencia de la Republica mediante Decreto No. 457 de 2020 ordeno el Aislamiento Preventivo Obligatorio en todo el territorio colombiano, obligando a la Corporación a adoptar medidas y planes de contingencia para lidiar con este fenómeno global y una de ellas implica la suspensión temporal de la atención presencial al público, la reducción de las visitas de campo u otras por parte de los funcionarios de la Corporación, implementar la estrategia del Teletrabajo para poder continuar con los asuntos pendientes especialmente a los distintos trámites a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), a los Requerimientos Proferidos por los Entes de Control y a las Quejas ambientales.

En consecuencia, se expondrán las conclusiones y recomendaciones importantes para ser tenidas en cuenta, las cuales tendrán como finalidad se conllevar a un mejoramiento fundamental para la optimización de la atención de los grupos de interés.



## CANALES DE ATENCIÓN CORPOGUAJIRA





## DATOS ESPECÍFICOS:

A continuación, se detallan los datos respecto al informe del mes de Marzo-Abril de 2020 en el siguiente orden:

### **1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.**

- 1.1 Dinámica de atención de las PQRSD durante el mes de Marzo-Abril de 2020.
- 1.2 Canales de información utilizados para interponer una PQRSD durante el mes de Marzo-Abril de 2020.
- 1.3 Clasificación de las PQRSD durante el mes de Marzo-Abril de 2020.

### **2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.**

- 2.1 Dinámica de atención de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante el mes de Marzo-Abril de 2020.
- 2.2 Canales de información utilizados por los Órganos de Control para interponer una PQRSD durante el mes de Marzo-Abril de 2020.
- 2.3 Clasificación de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante el mes de Marzo-Abril de 2020.

### **3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.**

- 3.1 Dinámica de atención a las quejas ambientales durante el mes de Marzo-Abril de 2020.
- 3.2 Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el mes de Marzo-Abril de 2020
- 3.3 Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el mes de Marzo-Abril de 2020.
- 3.4 Análisis de las quejas ambientales por Criterio de Priorización reportadas en el departamento de La Guajira durante el mes de Marzo-Abril de 2020.

### **4. Análisis General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales durante el periodo de Marzo-Abril de 2020.**

### **5. Análisis General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales durante el periodo del 25 Marzo al 30 de Abril del Aislamiento Preventivo Obligatorio de 2020.**

### **6. Conclusiones.**

### **7. Recomendaciones.**



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

### 1.1. Dinámica de atención de las PQRSD en marzo-abril de 2020.

De acuerdo a la información consolidada por la Corporación, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de marzo al 30 de abril del 2020, se hace preciso indicar que los registros plasmados en el formato de trazabilidad para el seguimiento a PQRSD revelan un total de **Ciento sesenta y tres (163)** solicitudes presentadas por distintos grupos hacia CORPOGUAJIRA, entre los cuales se encuentran los Entes de Control, fuerzas militares, empresas (públicas y privadas), veedurías ciudadanas, instituciones educativas, autoridades indígenas tradicionales y comunidad en general con algún interés en la misión y actividades desarrolladas por la entidad.

La atención a las PQRSD en el segundo bimestre de 2.020 presentó un porcentaje de cumplimiento en el orden del 38.65% y un promedio de registros vencidos que alcanza el 45.40%.

Tabla No. 1

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	8			3	11	73%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2			1	3	67%
OF. ASESORA JURÍDICA	1		1		2	50%
SECRETARIA GENERAL	5	1	10	1	17	35%
SEDE TERRITORIAL SUR	9				9	100%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	4	3	13	10	30	23%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	19	2	47	9	77	27%
REGISTROS COMPARTIDOS	7	2	3	2	14	64%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>8</b>	<b>74</b>	<b>26</b>	<b>163</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	33,74	4,91	45,40	15,95	100,00	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 - PQRSD

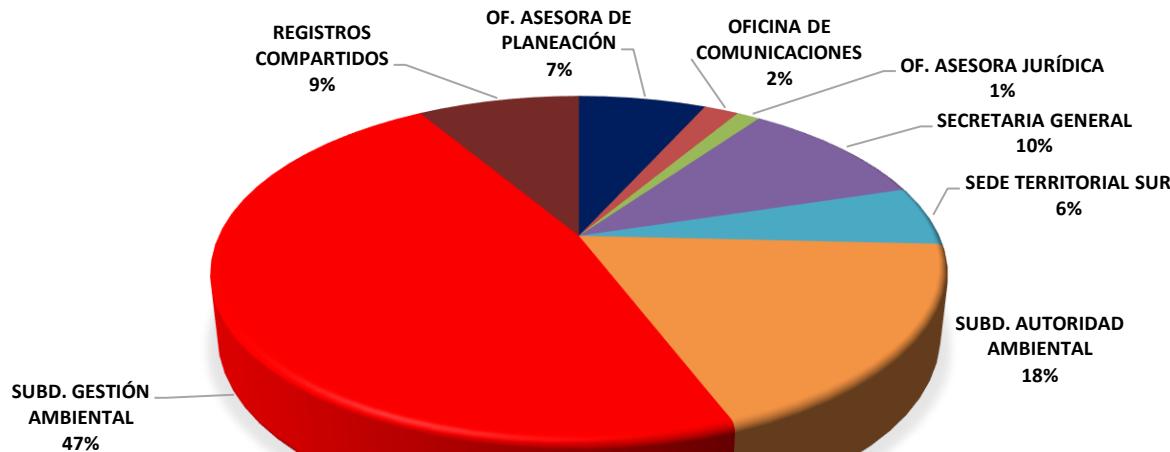
Tal y como se evidencia en la tabla y gráfica No. 1, respectivamente, durante el periodo de marzo-abril del 2.020 la Corporación logró la atención de 63 PQRSD sobre un total de 163 registros, logrando cumplir con el 38.65% de las atenciones requeridas por los grupos de interés.

Se advierte la existencia de un 45.40% de registros vencidos y 15.95% de registros que aún cursan su trámite de atención dentro de los términos legales establecidos.

De acuerdo a la descripción gráfica No. 1, las áreas con mayores asignaciones corresponden a la Subdirección de Gestión Ambiental con 77 asignaciones fue el área que mayor número de PQRSD tuvo a su cargo.

Gráfico No. 1

### ASIGNACIÓN PQRSD MARZO-ABRIL DE 2020



A continuación, se presenta análisis respecto al tratamiento por cada área asignada al interior de la Corporación:

**REGISTROS COMPARTIDOS:** En el periodo de marzo-abril del 2.020 se requirió la participación articulada de varias áreas de la Corporación para dar atención a las solicitudes presentadas por los grupos de interés; bajo esta particularidad fueron asignados 14 solicitudes / requerimientos, de los cuales se obtuvo atención en 9 casos, obteniendo un cumplimiento de 64%.

Del total de registros compartidos, 3 finalizaron los términos de atención y se encuentran vencidos.



**Corpoguajira**

**OFICINA DE COMUNICACIONES:** Esta dependencia tuvo a su cargo la atención de 3 solicitud, de las cuales fueron respondidas oportunamente 2, restando 1 solicitud próxima a vencer dentro de los términos de atención (cumplimiento del 67%).

**OFICINA JURÍDICA:** Recibió la asignación de 2 PQRSD, logrando atender el 50% de ellas, es decir 1 registros; presenta 1 PQRSD vencidas, equivalentes al 50% de sus registros a cargo del periodo de marzo-abril de 2020.

**OFICINA DE PLANEACIÓN:** A esta área le fueron cargados 11 registros PQRSD, de los cuales a la fecha de corte logró atender 8, presentando 3 requerimientos próximos a vencer logrando un cumplimiento del 73% de los registros cargados en el mes del periodo marzo-abril.

**SECRETARÍA GENERAL:** Recibió la asignación de 17 PQRSD, logrando atender el 35% de ellas, es decir 6 registros oportunamente; presenta 10 PQRSD vencidas, 1 registro con respuesta extemporánea y 1 registro próximo a vencer.

**TERRITORIAL SUR:** Esta sede de la Corporación en el sur del departamento de La Guajira tuvo a su cargo la atención de 9 PQRSD, de las cuales logró atender todos los requerimientos logrando un cumplimiento del 100%.

**SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL:** Recibió la asignación de 30 PQRSD, logro atender oportunamente 4 registros y 3 con respuesta extemporánea. Esta área presenta un alto porcentaje de registros vencidos que alcanzan 13 y 10 PQRSD que aun cursan su trámite de atención en el marco de los términos legales establecidos, para un registro de cumplimiento que equivale el 23%.

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL:** la Subdirección de Gestión Ambiental es el área que durante los meses de marzo-abril 2.020 recibió mayor cantidad de registros asignados con un total de 77 PQRSD, de las cuales logró atender 19 registros y 2 con respuesta extemporánea que equivalen al 27% su porcentaje de cumplimiento.

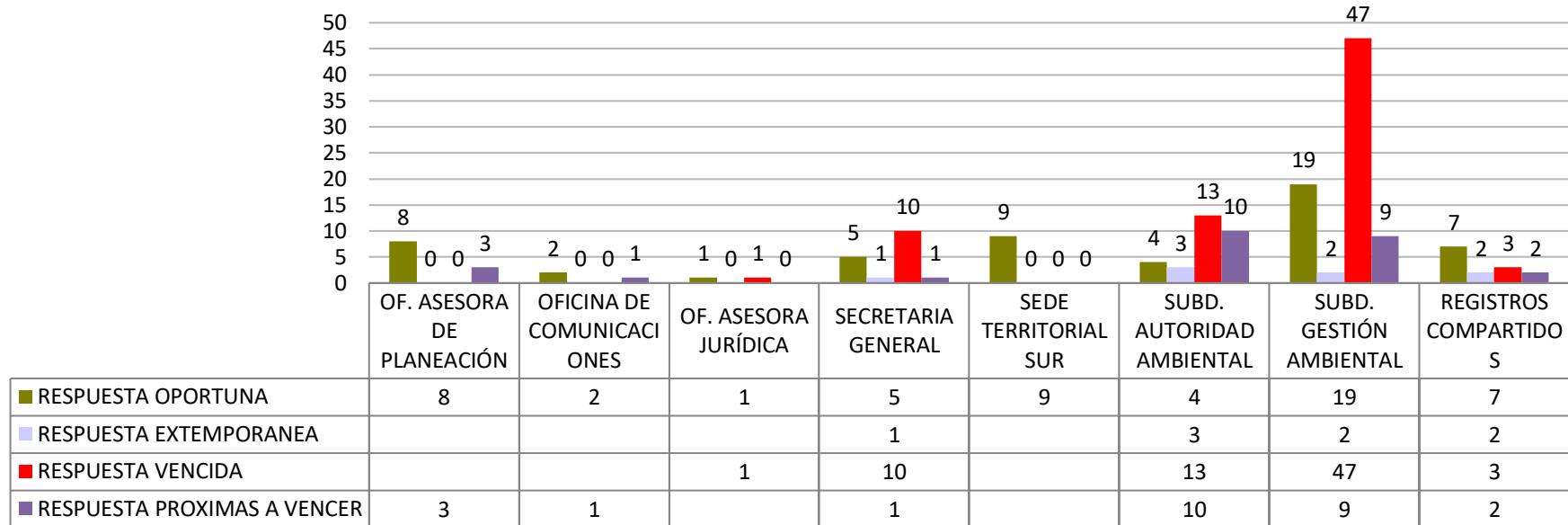
En el marco de los registros consignados en formato de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD compartido con la Subdirección de Gestión Ambiental, 47 PQRSD figuran vencidas y 9 registros aún cursan su trámite de atención en los términos establecidos.



En el gráfico No. 2 se puede detallar las estadísticas de atención por áreas en los meses de Marzo-Abril de 2020.

Gráfico No. 2

### DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREAS PQRSD MARZO-ABRIL DE 2020



La atención a las PQRSD en marzo-abril de 2.020 presentó un porcentaje de cumplimiento en el orden del 39% con un nivel de oportunidad en la respuesta del 34% con extemporaneidad de un 5%, un promedio de registros vencidos que alcanza el 45%, teniendo registros próximos a vencer de un 16%.

**Gráfico No.3**

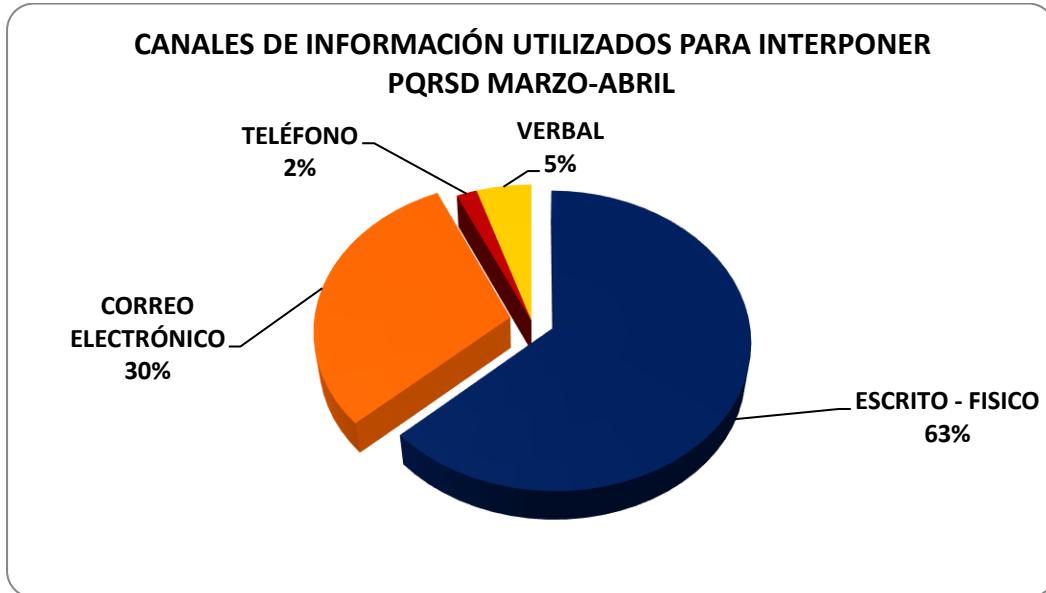


### 1.2. Canales de información utilizados para interponer una PQRSD.

Los canales de información utilizados durante el segundo bimestre de 2020 se detallan en la siguiente estadística:

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
ESCRITO - FÍSICO	103
CORREO ELECTRÓNICO	49
TELÉFONO	3
VERBAL	8
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>

Gráfico No. 4



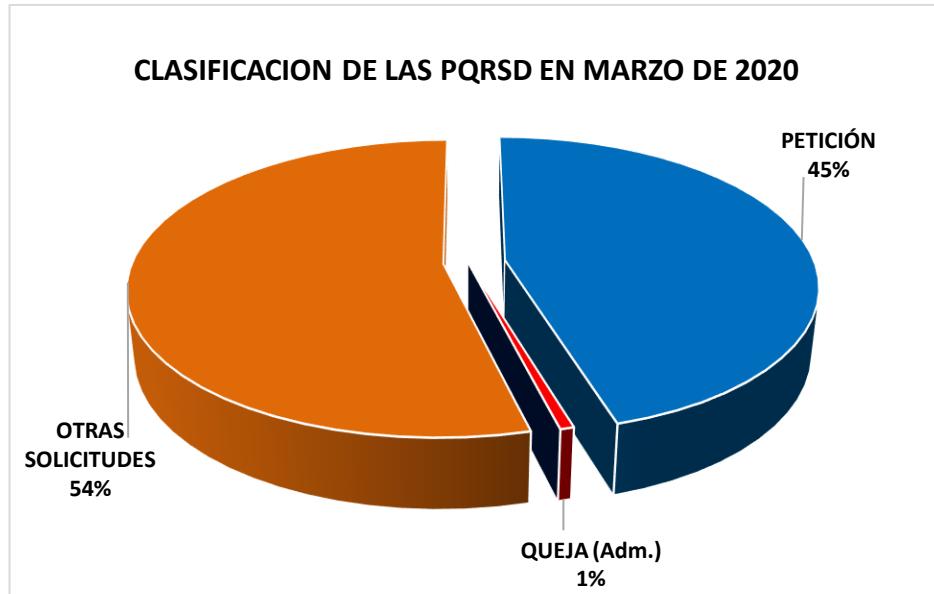
La atención por parte de la Corporación en el sentido de las PQRSD, particularmente, en lo que corresponde a los meses de marzo-abril del 2020, es preciso señalar que utilizaron los canales Escrito-Físico 63%, Verbal 5%, Telefónico 2% y vía Correo Electrónico 30% para interponer los requerimientos, lo cual está reflejado en un 100% de los registros de las PQRSD.

### 1.3. Clasificación de las PQRSD durante Marzo-Abril de 2020

Los tipos de PQRSD interpuestos en la Corporación, se basaron en mayoría en Solicitudes de interés general y/o particular las cuales correspondieron a un total de 88 representando un 54% del total de PQRSD reportados en el segundo bimestre de 2020, mientras que en Peticiones se reportaron un total de 74 reflejando un 45% del total de PQRSD durante el mes en mención y 1 queja administrativa reportada generando preocupación dentro de la Corporación.

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	74
QUEJA (Adm.)	1
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
OTRAS SOLICITUDES	88
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>

Gráfico No. 5



## 2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL

### 2.1 Dinámica de atención de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control

En el periodo de marzo-abril de 2020 se presentó la siguiente dinámica de asignación por parte de la Oficina de Control Interno:

Tabla No. 2

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER		
REGISTROS COMPARTIDOS	8	1	1	3	13	69%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL			1		1	0%
OF. ASESORA JURÍDICA	1				1	100%
SECRETARÍA GENERAL	1	1			2	100%
SEDE TERRITORIAL SUR		2			2	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	7	3		1	11	91%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	56,67	23,33	6,67	13,33	100,00	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive Trazabilidad 2020 PQRSD

De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, 11 registros representando un 37% se le asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental durante el mes de marzo-abril de 2020, se estableció en forma registros compartidos el 43% para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Sede Territorial Sur presentó el 7% de las asignaciones, la Subdirección de gestión Ambiental recibió el 3% de las asignaciones, la Oficina Asesora de Jurídica tuvo a su cargo la atención al 3% de los requerimientos al igual que Secretaría General con un 7%.

Gráfico No. 6



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Tabla No. 3

ENTE DE CONTROL REQUIRIENTE	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTRO S	CUMPLIMIEN TO %
	OPORTUN A	EXTEMPORÁN EA	VENCID A	PRÓXIM O A VENCER		
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	6		1	17	94%
DEFENSORÍA DEL PUEBLO SECCIONAL GUAJIRA				1	1	0%
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	5	1	1	1	8	75%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	2				2	100%
MINISTERIO DE AMBIENTEL Y DESARROLLO SOSTENIBLE			1	1	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	56,67	23,33	6,67	13,33	100,00	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 - PQRSD

Gráfico No. 7

### REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL EN MARZO-ABRIL DE 2020

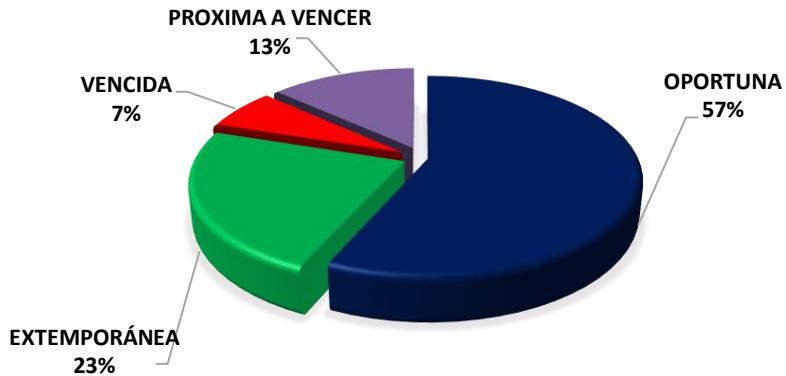


Se observa que el 56% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación, seguido por la Contraloría General de la República con el 27%, la Fiscalía General de la Nación con el 7% y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con 7%, Defensoría del Pueblo 3%.

En materia de atención, es importante destacar que al corte 30 de abril de 2020 la Corporación logró la respuesta a 24 requerimientos, obteniendo el 79.24% de cumplimiento, pero con vencimientos en el orden del 6.67%.

Gráfico No. 8

**DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL  
MARZO-ABRIL  
2020**



## 2.2. Canales de información utilizados por los Órganos de Control para interponer una PQRSD

Es indispensable señalar que esta sección del informe es realizada con información previamente articulada con la Oficina de Control Interno, puesto que esta es la encargada de ejercer su rol con los Entes de Control. Por lo anterior, es importante señalar que los datos aquí contenidos fueron obtenidos a través de la herramienta de trazabilidad y seguimiento a PQRSD de Google Drive perteneciente a la cuenta institucional.

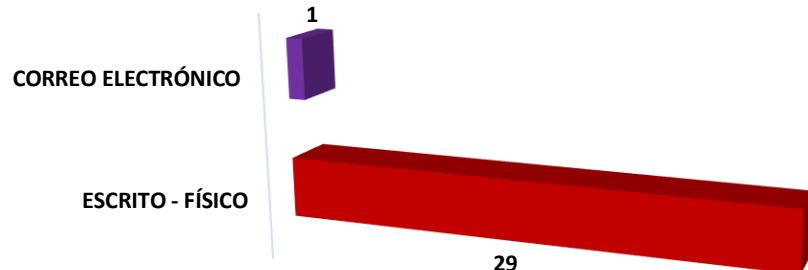
Así las cosas, se extrajo de la herramienta mencionada, la información de un total de 30 requerimientos correspondientes al periodo de marzo-abril que han sido interpuestos por los Entes de Control, tales como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

En lo referente a este segundo bimestre, es preciso señalar que los Entes de Control prefirieron utilizar los canales escrito para interponer los requerimientos, lo cual está reflejado en un 90% de los registros se recibieron por este canal dispuesto mientras que un 10% se recibieron de manera virtual.



Gráfico No. 9

**CANAL DE INFORMACIÓN UTILIZADO POR EL ENTE REQUIRIENTE EN MARZO-ABRIL 2020**



**2.3. Clasificación de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control**

Los tipos de PQRSD interpuestos por los Órganos de Control se basaron en su mayoría en Solicitudes, representando un 90% mientras que un 10% representa a peticiones.

Gráfico No. 10

**CLASIFICACIÓN PQRSD ENTES DE CONTROL  
MARZO-ABRIL 2020**





### 3. QUEJAS POR AFECTACIÓN A LOS RECURSOS NATURALES

#### 3.1 DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS AMBIENTALES

En lo referente al procedimiento de atención a las Quejas Ambientales, es necesario resaltar que, durante el segundo bimestre de 2.020, la Corporación recibió un total de 63 reportes de afectaciones a los recursos naturales, de las cuales logró respuesta oportuna de 30 casos, indicando el 47,62% de atención sobre el total de reportes ciudadanos.

De acuerdo a tabla No. 4, se puede evidenciar un alto número de quejas ambientales que no presentan respuesta documentada, lo cual distorsiona el objetivo principal del procedimiento de atención a las Quejas Ambientales, puesto que no se está atendiendo a la ciudadanía adecuadamente.

Tabla No. 4

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER		
SEDE TERRITORIAL SUR	17	11	2	2	32	88%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	2		17	8	27	7%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL			1		1	0%
REGISTROS COMPARTIDOS			3		3	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>63</b>	
Equivalencia en %	30,16	17,46	36,51	15,87	100,00	

Fuente: Cuenta Institucional en Google Drive – Formato de Trazabilidad de Atención a las Quejas Ambientales.

A continuación, se presenta análisis respecto al tratamiento por cada área asignada al interior de la Corporación:

**TERRITORIAL SUR:** Presentó atención a 28 de los 32 reportes de Quejas Ambientales que tuvo a su cargo; de acuerdo con el formato de trazabilidad a Quejas Ambientales en los meses de marzo y abril tiene 2 registros vencidos y 2 registros adicionales que se encuentran próximos a su vencimiento.

**SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL:** Como se observa en la tabla No. 4, Recibió la asignación de 27 Quejas Ambientales, logró una atención oportuna a 2 registros, Esta área presenta un alto porcentaje de registros vencidos que alcanzan 17 y 8 Quejas Ambientales que aun cursan su trámite de atención en el marco de los términos legales establecidos.



**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL:** Recibió la asignación de 1 Queja Ambiental la cual se encuentra fuera de los términos de atención legales establecidos y registra como vencida.

**REGISTROS COMPARTIDOS:** En desarrollo del periodo del informe en curso, se asignaron un total de 3 reportes para la atención conjunta por parte de varias áreas al interior de la Corporación, la cual aparecen en los registros de vencimiento.

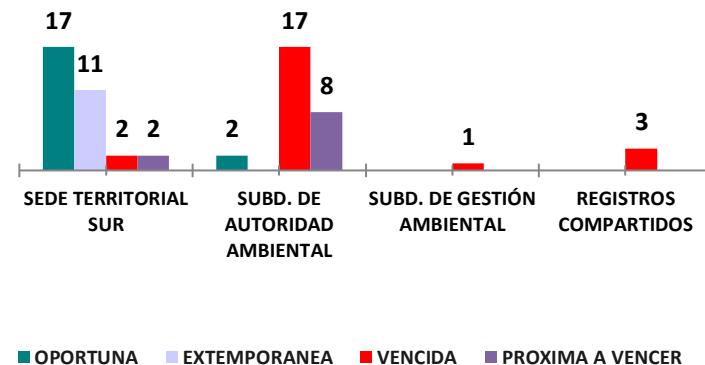
Gráfico No. 11

DISTRIBUCION DE QUEJAS AMBIENTALES MARZO - ABRIL



Gráfico No. 12

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS AMBIENTALES MARZO- ABRIL DE 2020

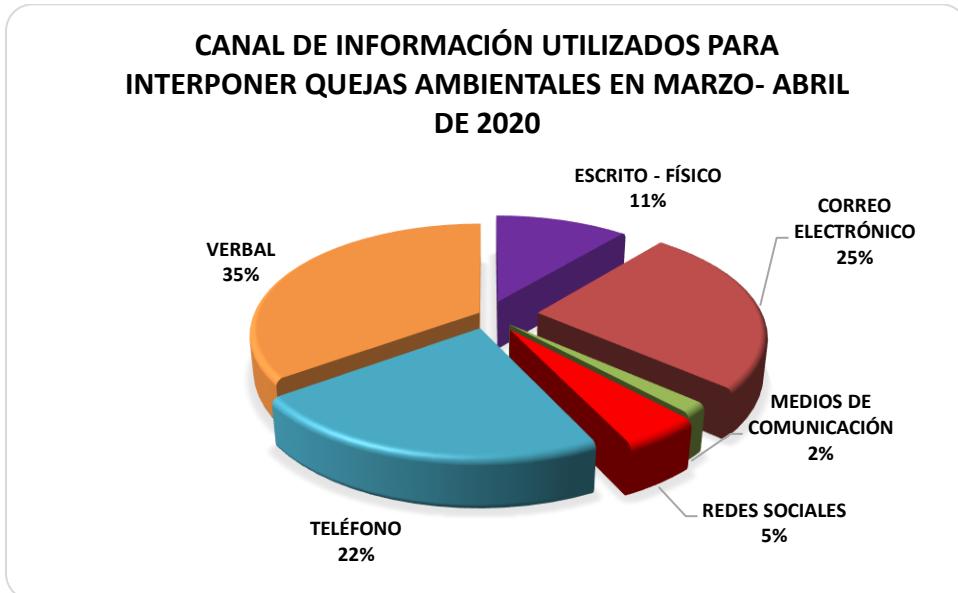


Como se puede apreciar en el gráfico No. 12, resalta el significativo número de registros vencidos en la Subdirección de Autoridad Ambiental, lo cual permite determinar que el objetivo del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales no se está cumpliendo y en virtud de ello la Corporación debe adoptar medidas que conduzcan tomar acciones correctivas en las áreas que presentan las principales fallas en el desarrollo de el derrotero administrativo.

### 3.2. CANAL DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER QUEJAS AMBIENTALES

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
ESCRITO - FÍSICO	7
CORREO ELECTRÓNICO	16
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1
REDES SOCIALES	3
TELÉFONO	14
VERBAL	22
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>63</b>

Gráfico No. 13



Por parte de la Corporación, en la recepción de las Quejas Ambientales particularmente, en lo que corresponde a marzo y abril del 2020, es pertinente señalar que se utilizaron los canales Escrito-Físico con un porcentaje de 11% del total de los registros recibidos, Verbal 35%, Correo Electrónico 25%,



Medios de Comunicación 2%, Redes Sociales 5%, y por medio Telefónico 22%, para interponer los requerimientos, lo cual está reflejado en un 100% de los registros de las Quejas Ambientales. Se refleja un leve aumento en los registros por medio de Correos Electrónicos, así como en las Redes Sociales y esto obedece al impacto que ha tenido el Aislamiento Preventivo Obligatorio en el territorio colombiano.

### **3.3. ANÁLISIS DE AFECTACIONES AMBIENTALES EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA.**

Las Quejas Ambientales registradas en marzo-abril de 2020, fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con el siguiente gráfico:

**Tabla No. 5**

MUNICIPIO	AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS EN MARZO 2020							<b>TOTAL</b>
	PROBLEMAS ASOCIADOS AL USO DEL AGUA	INCENDIOS	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	FAUNA SILVESTRE AFECTADA	TALA Y DEFORESTACIÓN	VERTIMIENTOS	MINERÍA	
BARRANCAS	2	2	1	2	5			<b>12</b>
DIBULLA		1			2			<b>3</b>
EL MOLINO		1						<b>1</b>
FONSECA		1			4			<b>5</b>
URIBIA			1					<b>1</b>
HATONUEVO	1							<b>1</b>
LA JAGUA DEL PILAR	1	1		1				<b>3</b>
MAICAO					1			<b>1</b>
MANAURE	1		1	2				<b>4</b>
RIOHACHA		8		1	6	1	4	<b>20</b>
SAN JUAN DEL CESAR	3		1	1	1	3	3	<b>12</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>63</b>

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 – QUEJAS AMBIENTALES

Grafico No. 14

**AFFECTACIONES AMBIENTALES REGISTRADAS EN EL MES DE MARZO DE 2020**

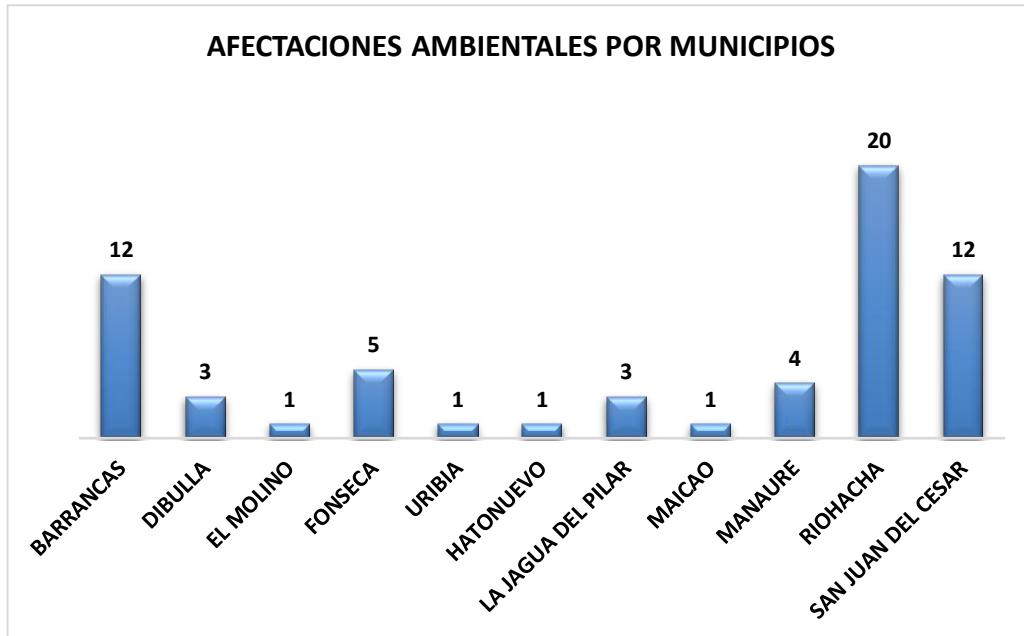


De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles fue la afectación al ecosistema que mayor número de reportes presentó, convirtiéndose así en la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar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

Otras afectaciones de importante frecuencia en Marzo- Abril de 2020, fueron aquellos casos relacionados con la afectaciones del verano se han aumentado los incendios, sigue el desarrollo de actividades Mineras generan un foco de insatisfacción en varios sectores del departamento, donde se denuncia el incumplimiento de las medidas ambientales por el presunto incumplimiento de la normatividad ambiental, 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, problemas con el manejo del Agua, vertimiento y manejos de residuos sólidos y líquidos.

Cabe señalar que el Distrito de Riohacha, San Juan del Cesar y Barrancas, son los Municipios, con mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente, lo cual puede obedecer a que son las ciudades con mayores cantidades de población residente en el Departamento.

Grafico No. 15



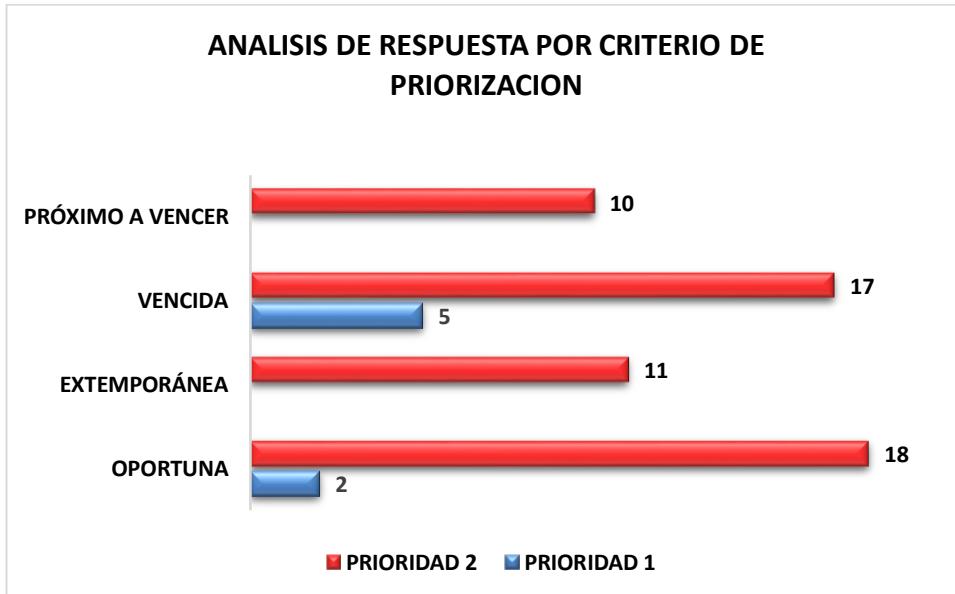
### 3.4. ANÁLISIS DE QUEJAS AMBIENTALES POR CRITERIO DE PRIORIZACION

Tabla No. 7

ANALISIS DE REGISTROS POR CRITERIO DE PRIORIZACION	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
PRIORIDAD 1 (ALTA)	2		5		7	29%
PRIORIDAD 2 (MEDIA)	18	11	17	10	56	52%
PRIORIDAD 3 (BAJA)					0	
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>63</b>	
Equivalencia en %	31,75	17,46	34,92	15,87	100	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 –QUEJAS AMBIENTALES

Gráfico No. 16



Por parte de la Corporación, en la recepción de las Quejas Ambientales se identifica el grado de prioridad de la misma, lo cual se ve reflejado a través de la Tabla No. 7 que corresponde a los meses de marzo-abril del 2020, se evidencia un elevado número de quejas registradas representadas en un total de 63, de las cuales 7 son determinadas en un nivel de Prioridad 1 representando un 11% del total de registros allegados a la Corporación y 56 en nivel de Prioridad 2 que representa un 89% del total de registros allegados a la Corporación; lo cual es realmente preocupante por la cantidad de registros vencidos que se encuentran dentro de ese nivel puesto que suman 17 registros.

A continuación, en la Tabla No. 7 se detalla el análisis de respuesta por criterio de priorización por áreas:



Tabla No. 7

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN PRIORIDAD 1				TÉRMINOS DE ATENCIÓN PRIORIDAD 2				TOTAL REGISTROS
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
SEDE TERRITORIAL SUR	1				16	11	2	2	32
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	1		3		2		15	8	29
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL			2						2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>63</b>
<b>TOTAL POR PRIORIDADES</b>	<b>7</b>				<b>56</b>				<b>63</b>
<i>Equivalencia en %</i>	<i>11,11</i>				<i>88,89</i>				<i>100</i>

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 – QUEJAS AMBIENTALES

Como se puede apreciar, la sede Territorial Sur es el área que presenta mayor número de quejas, considerando que al momento del análisis cuenta con un total de 32 registros, de los cuales se dieron respuesta a 17, sin embargo, aún contiene 2 registros con vencimiento en los términos, 11 registros respondidos de forma extemporánea y 2 registros próximos a vencer, representando así un porcentaje de cumplimiento del 88% ; seguido de esta área, se la Oficina de Subdirección de Autoridad Ambiental tiene un total de 29 quejas, de las cuales 18 se encuentran vencidas (3 en nivel de Prioridad 1 y 15 en nivel de Prioridad 2) llegando así a ser la dependencia con el más alto número de quejas vencidas y sumado a esto presenta 8 quejas próximas a vencer, generando de esta forma gran preocupación debido al alto volumen de solicitudes que no han sido respondidas oportunamente. También se observa que la Oficina de Subdirección de Gestión Ambiental presenta 2 registros con vencimiento de términos legales en Prioridad 1.

Se puede expresar además que en la tabla existe un total de 5 quejas vencidas con término de Prioridad 1, el cual se considera que son solicitudes para atención inmediata, pero por razones que se desconocen hasta la fecha las dependencias responsables no han logrado brindar respuesta, por la cual es alarmante cómo una queja bajo este tipo de importancia se encuentre en condiciones de vencimiento.



#### 4. ANÁLISIS GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES MARZO-ABRIL DE 2020.

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, con corte al segundo bimestre de 2020 la Corporación presentó un total de 256 PQRSD, con una atención a 117 registros que corresponden al 45.71% 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 del 1 de marzo al 30 de abril de 2020.

Tabla No. 8

CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	55	8	74	26	163	39%
PQRSD (Entes de Control)	17	7	2	4	30	80%
QUEJAS AMBIENTALES	19	11	23	10	63	48%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>26</b>	<b>99</b>	<b>40</b>	<b>256</b>	
Porcentaje (%)	35,55	10,16	38,67	15,63	100,00	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 – PQRSD-QUEJAS AMBIENTALES

Gráfico No. 17

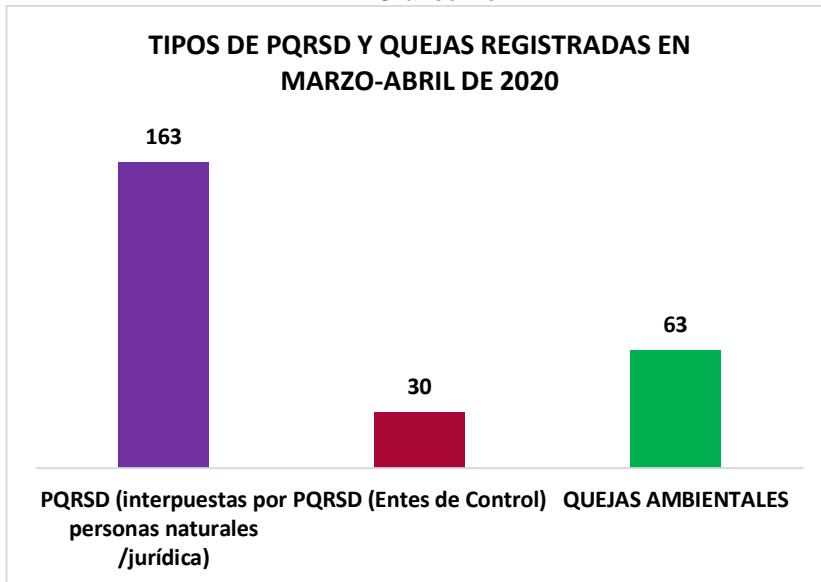


Gráfico No. 18



Como se logra apreciar, a la fecha de corte del presente informe la Corporación presentó el 45% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 35% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 10% fueron registros respondidos de forma extemporánea y un 16% corresponde a registros próximos a vencer; así mismo se logra apreciar que el 39% 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.



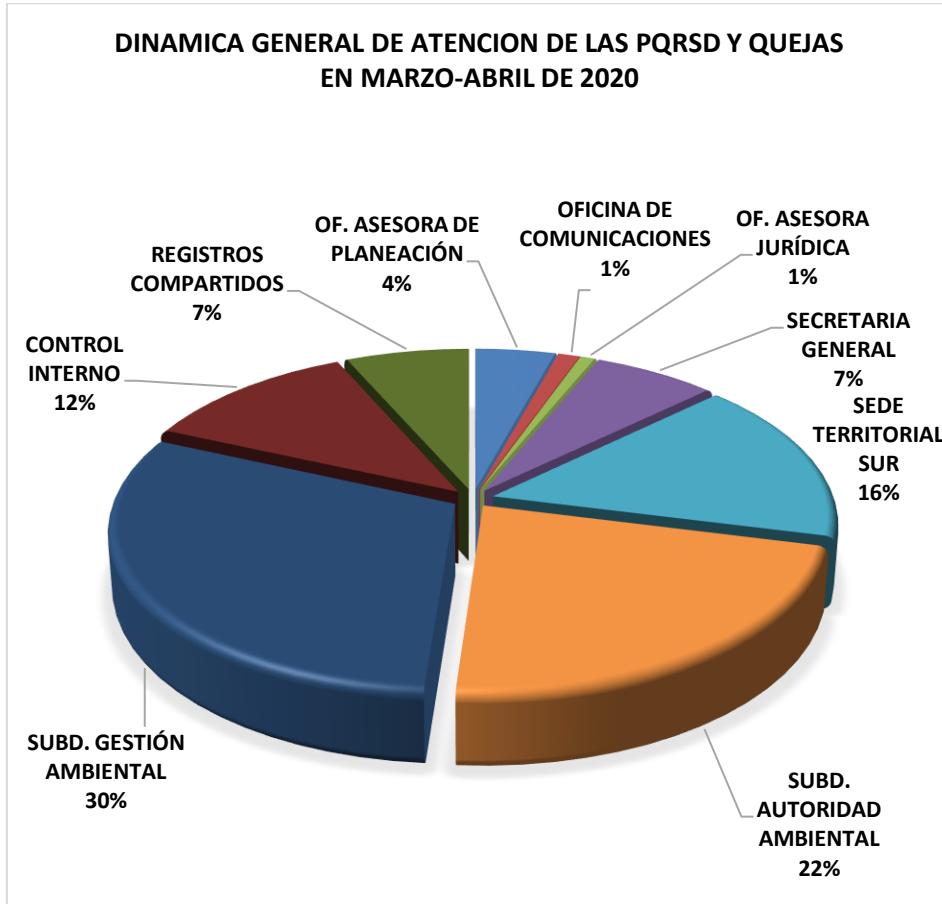
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

Tabla No. 9

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	8	0	0	3	11	73%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2	0	0	1	3	67%
OF. ASESORA JURÍDICA	1	0	1	0	2	50%
SECRETARIA GENERAL	5	1	10	1	17	29%
SEDE TERRITORIAL SUR	26	11	2	2	41	63%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	6	3	30	18	57	11%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	19	2	48	9	78	24%
CONTROL INTERNO	17	7	2	4	30	57%
REGISTROS COMPARTIDOS	7	2	6	2	17	41%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>26</b>	<b>99</b>	<b>40</b>	<b>256</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	35,55	10,16	38,67	15,63	100,00	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 – PQRSD-QUEJAS

Gráfico No. 19



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, se evidenció que en los meses de Marzo-abril de 2020 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 78 registros, equivalentes al 30% de los registros ingresados a la Corporación con un porcentaje de cumplimiento del 24%, seguido por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 57 PQRSD asignadas que corresponden al 22% con un porcentaje de cumplimiento del 11% lo cual es altamente preocupante por su bajo porcentaje de cumplimiento, la Sede Territorial Sur con 41 registros asignados presentó el 16% con un porcentaje de cumplimiento del 63% de los registros a su cargo, la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 11 PQRSD correspondientes al 4% con un porcentaje de cumplimiento del 73%, Secretaría General recibió el cargue de 17 solicitudes equivalentes con el 7% y su cumplimiento fue del 29%, la Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 3 registro logrando cumplimiento del 67%, por su parte la Oficina Jurídica fue asignado 2 registros que comprendió el 1% sobre el universo de PQRSD recibido por la Corporación en el periodo con un cumplimiento del 50% y la Oficina de Control Interno asignó 30 registros representados en un 12% del total de registros iniciados con un porcentaje de cumplimiento del 57%.



Igualmente se logró el registro de 17 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 7% representando un cumplimiento del 41%.

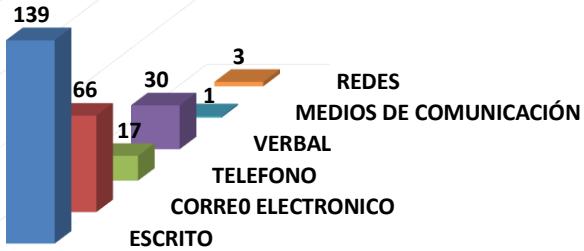
Tabla No. 10

DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION MES MARZO-ABRIL 2020							
CONCEPTO	ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	VERBAL	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	REDES	TOTAL
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	103	49	3	8			163
PQRSD (Entes de Control)	29	1					30
QUEJAS AMBIENTALES	7	16	14	22	1	3	63
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>139</b>	<b>66</b>	<b>17</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>256</b>
Equivalencia en %	54	26	6,64	11,72	0,39	1,171875	100

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 – PQRSD-QUEJAS AMBIENTALES

Gráfico No. 20

DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION MES MARZO-ABRIL DE 2020





En relación a la dinámica de los Canales de Información utilizados en término generales, se puede observar en la Tabla No. 10 y el Grafico No. 20 que el canal más utilizado es el escrito con un total de 139 registros recibidos representando un 54% del total de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias reflejadas en los meses de marzo-abril del 2020, seguido por el canal de Correo Electrónico con un total de 66 registros reflejando un 26% del total, se obtiene 30 entradas en relación de manera Verbal para un 11.72% del total verificado, se puede apreciar que por medio Telefónico se realizaron 17 ingresos para un 6.64% de la totalidad de registros, se presenta 3 registro para medio de Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram) para un porcentaje de 1.17% y finalmente se reporta 1 registro en Medios de Comunicación (Radio, Prensa, Buzón de Sugerencias) representado en un 0.39% del total de admisiones reflejado para cada uno.

## **5. ANÁLISIS GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES DURANTE EL PERÍODO DEL 25 MARZO AL 30 DE ABRIL DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO DE 2020.**

Como es de conocimiento general el Gobierno Nacional expidió el Decreto No. 385 del 12 de marzo de 2020, declarando EMERGENCIA SANITARIA en todo el territorio Nacional debido a los múltiples casos de contagio por CORONAVIRUS - COVID – 19 en el país y mediante el Decreto No. 457 del 22 de marzo de 2020, en el cual se ordenó el Aislamiento Preventivo Obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia a partir del 25 de marzo del año en curso. En consecuencia, a lo anterior, CORPOGUAJIRA expidió la circular interna con radicado INT: 973 de fecha 17 de marzo de 2020 en la cual se limitan las salidas de campo para los funcionarios y contratistas vinculados a la Corporación, así como las reuniones grupales y posteriormente la Resolución No. 0689 del 24 de marzo de 2020, “Por la cual se otorga trabajo en casa a los empleados públicos de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira”.

En este orden de ideas, ésta sección del informe está dedicado a todos los de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales durante el periodo del Aislamiento Preventivo Obligatorio de 2020.

A continuación, se puede apreciar los datos generales de la gestión PQRSD desarrollada por la Corporación del 25 de marzo al 30 de abril de 2020.

Tabla No. 11

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES PERIODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO (25 MARZO-30 ABRIL)					TOTAL REGISTROS EN EL MES	
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN					
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PROXIMA A VENCER		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	14	0	0	20	<b>34</b>	
PQRSD (Entes de Control)	7	3	1	2	<b>13</b>	
QUEJAS AMBIENTALES	8	1	1	10	<b>20</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>67</b>	
Porcentaje (%)	43,28	5,97	2,99	47,76	100,00	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 – PQRSD-QUEJAS AMBIENTALES

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, se registraron ante la Corporación un total de 67 PQRSD, con una atención a 33 registros que corresponden al 55.25% en la atención a los grupos de interés de la entidad, también se puede apreciar un alto registro en requerimientos próximos a vencer y esto se debe a que a raíz de la orden del Aislamiento Preventivo Obligatorio se sumó el Decreto No. 491 de 2020, en el cual, en su Artículo 5 ***"Ampliación de términos para atender las peticiones"***, ordena que las peticiones deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, lo cual ocasionó que muchos registros dentro de la Corporación cambiaron su término de atención incrementando el número de requerimientos próximos a vencer para así dar cumplimiento al decreto antes mencionado.

Gráfico No. 21

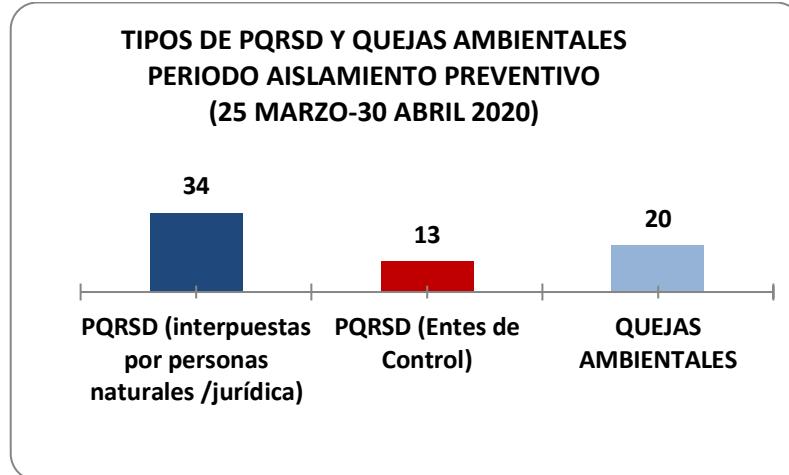
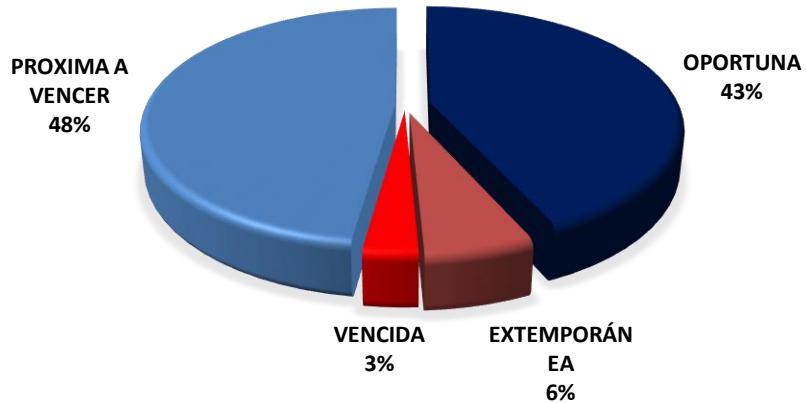


Gráfico No. 22

**ATENCIÓN A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN  
PERÍODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO (25  
MARZO-30 ABRIL)**



Como se logra apreciar, a la fecha determinada para esta sección del informe la Corporación presentó el 49% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 43% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 6% fueron registros respondidos de forma extemporánea y un 48% corresponde a registros próximos a vencer; así mismo se logra apreciar que el 3% de registros figuran sin atención.

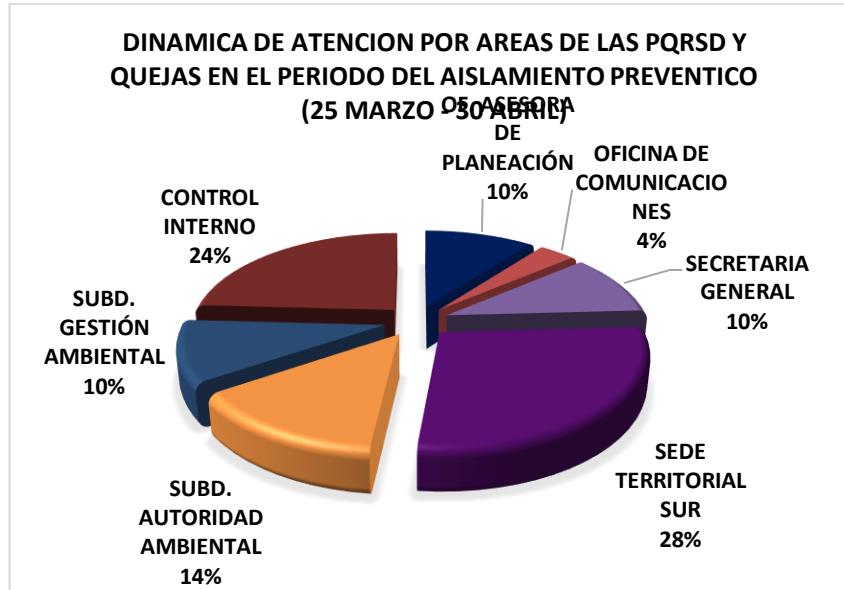
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación en lo que va del tiempo del Aislamiento Preventivo Obligatorio:

Tabla No. 12

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	3	0	0	3	6	50%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0	0	1	2	50%
OF. ASESORA JURÍDICA	-	-	-	-	-	-
SECRETARIA GENERAL	3	0	0	1	4	75%
SEDE TERRITORIAL SUR	8	1	0	2	11	82%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	4	0	0	17	21	19%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	3	0	1	6	10	30%
CONTROL INTERNO	7	3	1	2	13	77%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>67</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	43,28	5,97	2,99	47,76	100,00	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 – PQRSD-QUEJAS AMBIENTALES

Gráfico No. 23



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales durante el tiempo del Aislamiento preventivo Obligatorio se puede observar las áreas que más recibieron requerimientos, así como también se puede observar su nivel de cumplimiento.

Mediante la tabla No. 12 y el Grafico No. 23 se evidenció que en el periodo comprendido de esta sección el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Autoridad



Ambiental con 21 registros, equivalentes al 14% de los registros ingresados a la Corporación con un porcentaje de cumplimiento del 19%, seguido por Control Interno con 13 PQRSD asignadas que corresponden al 24% con un porcentaje de cumplimiento del 77%, la Sede Territorial Sur con 11 registros asignados presentó el 28% con un porcentaje de cumplimiento del 82% de los registros a su cargo, la Subdirección de Gestión Ambiental reportó 10 requerimientos correspondiente al 10% con un cumplimiento del 30%, le sigue la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 6 PQRSD correspondientes al 10% con un porcentaje de cumplimiento del 50%, Secretaría General recibió el cargue de 4 solicitudes equivalentes con el 10% y su cumplimiento fue del 75% y para terminar la Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 2 registro logrando cumplimiento del 50%.

Con lo anterior expuesto, se puede confirmar que los cumplimientos de la mayoría de las áreas de la Corporación tienen un porcentaje aceptable teniendo en cuenta que la mayoría de las respuestas a los requerimientos ha sido de manera virtual y aquellas dependencias con un bajo nivel de cumplimiento como las áreas de Subdirección de Autoridad Ambiental y la Subdirección de Gestión Ambiental es debido a que presentan altos registros próximos a vencer, razón por la cual es de vital importancia reafirmar su compromiso con la Corporación y con los Grupos de Interés y gestionar las respuestas dentro de los términos legales establecidos.

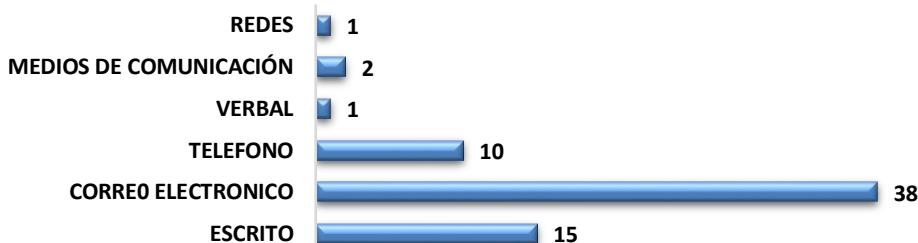
Tabla No. 13

DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION INGRESADAS EN EL PERIODO DE LA EMERGENCIA SANITARIA							
CONCEPTO	ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	VERBAL	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	REDES	TOTAL
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>34</b>
PQRSD (Entes de Control)	<b>12</b>	<b>1</b>					<b>13</b>
QUEJAS AMBIENTALES	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>15</b>	<b>38</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>67</b>
Equivalencia en %	22	57	14,93	1,49	2,99	1,49	100

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 – PQRSD-QUEJAS AMBIENTALES

Gráfico No. 24

**CANALES DE INFORMACION EN EL PERIODO DEL  
AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO (25 MARZO -  
30 ABRIL)**



Como se puede observar en la Tabla No. 13 y el Grafico No. 24 la dinámica de los Canales de Información utilizados durante el periodo del Aislamiento Preventivo Obligatorio como es de esperarse uno de los canales más utilizados es el canal de Correo Electrónico con un total de 38 registros reflejando un 57% del total de requerimientos ingresados a la Corporación, le sigue el canal escrito con un reporte de 15 entradas para un porcentaje de 22% del total reportados, de igual manera el canal de vía Telefónica presenta 10 registros para un total de 14.93% del total ingresado a la Corporación, también se tiene 2 registros gracias a Medios de Comunicación (Radio, Prensa, Buzón de Sugerencias) con un porcentaje de 2.99% del total reportado en este periodo y finalmente con 1 registro para cada medio de Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram) y de manera Verbal con un 1.49% para cada canal del total de recepciones.



#### 4. CONCLUSIONES

El panorama que se puede visibilizar a través del contenido del presente informe, concierne a un alto nivel de retrasos e incumplimientos debido a la cantidad desproporcionada de PQRSD y Quejas Ambientales sin atender o no atendidas oportunamente, lo cual sin lugar a dudas impacta negativamente la imagen institucional de la entidad, puesto que los grupos de interés no se encuentran satisfechos con la gestión del área de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

Lo anterior corresponde a que la entidad no cuenta con el personal suficiente ni debidamente capacitado para la atención de los ciudadanos, lo cual sin lugar a dudas despierta desconfianza y pérdida de credibilidad en la Corporación, razón por la cual se hace indispensable buscar estrategias que conlleven al mejoramiento de la imagen de la institución. El incumplimiento de las metas establecidas por la institución es el resultado del nivel de desempeño de los funcionarios, de la deficiente infraestructura y de la inexistencia de una unidad administrativa que verdaderamente tome cartas en cuanto a las fallas detectadas e imponga las respectivas sanciones por omisión.

Se hace la advertencia que de las PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2020, hay un incumplimiento del 45.40%, cifra que es considerada preocupante y exorbitante, teniendo en cuenta que más no se ha atendido oportunamente ni la mitad del total de las PQRSD asignadas, ya que solo se ha cumplido con un 38.65% de las mismas.

En lo concerniente a Quejas Ambientales, se evidencia un incumplimiento del 36.51%, cantidad realmente preocupante, lo que denota indudablemente la falta de compromiso de las dependencias responsables con cada trámite y/o solicitud requerida, fomentando de esta manera un incremento de la confianza en la entidad a todos los grupos de interés que solicitaron cada trámite requerido.

En cuanto a los medios utilizados para la atención de PQRSD y Quejas Ambientales, se hace preciso mencionar que el medio más utilizado es el físico - escrito, pero se aprecia un leve incremento en solicitudes generadas por la utilización del canal de correo electrónico, líneas telefónicas, así como el verbal, y esto se debe al aislamiento preventivo obligatorio por la pandemia Covid-19, decretado por la Presidencia de la República desde el día 25 de marzo del 2020.

Se hace preciso señalar las dificultades que se presentan al interior de las áreas de la Corporación, considerando primeramente la falta de compromiso de los líderes de los procesos, así como las capacitaciones necesarias para llevar a feliz término cada uno de los mismos. De igual forma, es imprescindible recalcar que se hace imperiosa la necesidad de ampliar la planta de personal, con el fin de que se tengan funcionarios a los cuales se les puedan asignar las tareas específicas de hacer seguimiento a cada uno de los documentos que llegan a través de los distintos canales de información con los que cuenta la Corporación.

Para finalizar, en el proceso de formulación del presente informe se pudo observar un incremento en los requerimientos con términos de atención próximos a vencer, así como el uso del canal de Correo Electrónico durante el periodo del Aislamiento Preventivo Obligatorio, así como el alto porcentaje de cumplimiento de la mayoría de las áreas de la Corporación.



## 5. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se ofrecerán a continuación van encaminadas a lograr una optimización de la misión de la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano a través del mejoramiento de los procesos a cargo del área:

- ✓ Formulación de estrategias que vayan orientadas a gestionar de manera oportuna las PQRSD y Quejas Ambientales o en su defecto las que se encuentren aún sin atención plasmadas en la Matriz de Seguimiento y Trazabilidad en la Cuenta Institucional de Google Drive.
- ✓ Adquisición de un software que facilite el seguimiento a cada uno de los documentos presentados a través de los canales de información disponibles por Corporación, el cual cuenta con una función de seguimiento de los mismos y una actualización en tiempo real de las respuestas y quejas que sean atendidas por los líderes de las áreas. Asimismo, que este incluya la función de indicar los documentos que requieran respuesta articulada por parte de distintas dependencias y que no sean dadas por terminadas sin que cada una de ellas haya contestado debidamente a los mismos.
- ✓ Trabajar articuladamente con la Oficina de Control Interno para lograr que los responsables de cada área respondan oportuna y correctamente a los grupos de interés, para que de lo contrario esta oficina tome las medidas pertinentes e inicie procesos disciplinarios a los funcionarios públicos que no cumplen con las funciones asignadas.
- ✓ Realizar un análisis mensual de fallas y del nivel de cumplimiento de las áreas responsables con respecto a la atención de PQRSD y Quejas Ambientales, así como también una evaluación de los funcionarios y su grado de compromiso con la entidad. De esta manera podría cada dependencia presentar de manera mensual o bimestral un plan de acción que contenga las actividades y estrategias a ejecutar para lograr un impacto positivo en el nivel del cumplimiento de los objetivos propuestos.
- ✓ Efectuar capacitaciones de manera frecuente que vayan dirigidas a funcionarios que tengan poco conocimiento en el manejo de Microsoft Office; esto con la finalidad de mejorar el proceso de diligenciamiento, presentación y actualización de las matrices incluidas en el Google Drive de la cuenta institucional.
- ✓ Realizar campañas en el marco de la Pandemia por Covid-19 que vayan dirigidas a los grupos de interés para promover los canales de información de la Corporación, promoviendo de esta manera la confianza y el mejoramiento de la imagen de la institución y la intención de la misma de resolver las inquietudes, peticiones y quejas por parte de la comunidad.
- ✓ 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 Subdirección de Gestión Ambiental donde se presentaron las mayores dificultades en la vigencia del segundo bimestre de 2020.



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)

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Davianis Paulina Acosta Ávila".

**DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA**

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Elaboró: Jair Gnecco