



**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

Mayo 2020



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

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



DATOS GENERALES:

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 Mayo de 2020 la Corporación presentó un total de **91** PQRSD, con una atención a 39 registros que corresponden al 42.86% 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 Mayo de 2020:

Tabla No. 2

ANÁLISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN MAYO DE 2020						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	18	2	2	35	57	35%
PQRSD (Entes de Control)	12	0	0	0	12	100%
QUEJAS AMBIENTALES	7	0	0	15	22	32%
TOTAL	37	2	2	50	91	
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>40,66</i>	<i>2,20</i>	<i>2,20</i>	<i>54,95</i>	<i>100,00</i>	

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

Gráfico No. 1

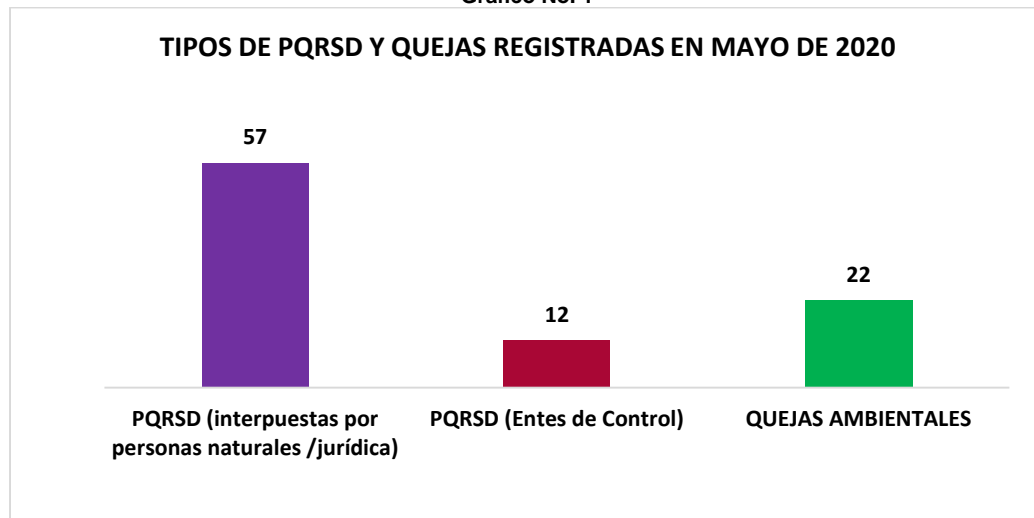
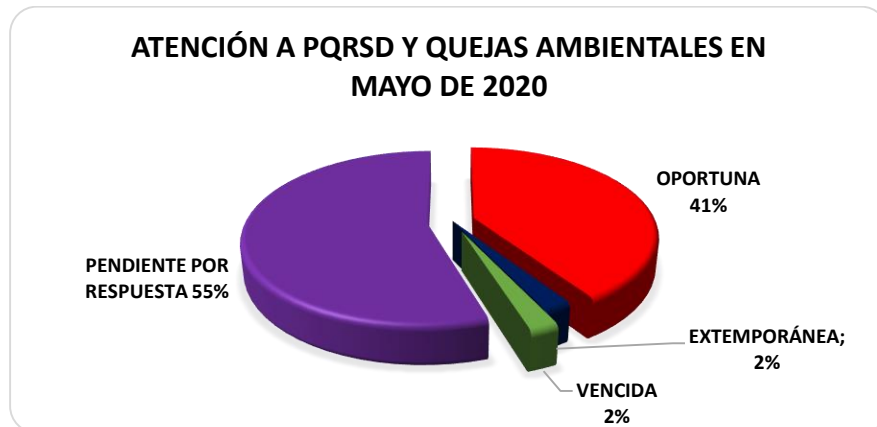


Gráfico No. 2



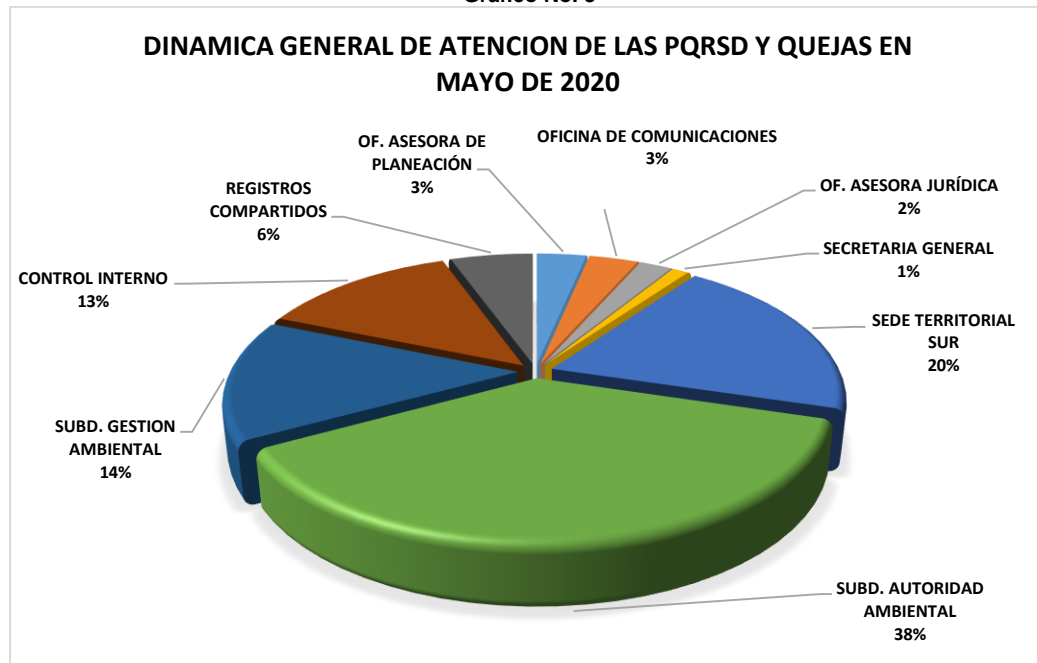
Como se logra apreciar, a 31 de Mayo de 2020 la Corporación presentó el 43% de respuesta a las PQRSY interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 41% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 2% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 2% 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. Se observa también un alto número de solicitudes pendientes por respuesta y esto se debe a la Emergencia Sanitaria por la que atraviesa tanto el país como en el mundo entero y que obligó al Gobierno a decretar varias medidas de contingencia entre la cual se encuentra el Decreto 421 del 28 de marzo del 2020, contingencia por Covid-19, en el cual, cambian los términos de atención para algunas solicitudes, generando de esta manera que muchas solicitudes se encuentren pendientes por respuesta.

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

DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS EN MAYO DE 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	3	0	0	0	3	100%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	3	3	-
OF. ASESORA JURÍDICA	2	0	0	0	2	100%
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	0	1	100%
SEDE TERRITORIAL SUR	8	0	0	10	18	44%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	9	0	1	24	34	26%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	2	0	0	11	13	15%
CONTROL INTERNO	12	0	0	0	12	100%
REGISTROS COMPARTIDOS	0	2	1	2	5	40%
TOTAL	37	2	2	50	91	
Equivalencia en %	40,66	2,20	2,20	54,95	100,00	

Gráfico No. 3





En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, se evidenció que en el mes de Mayo de 2020 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Autoridad Ambiental con 34 registros, equivalentes al 38%, seguido por la Sede Territorial Sur con 24 PQRSD asignadas que corresponden al 20%, la Subdirección de Gestión Ambiental con 13 registros asignados presentó el 14% de los registros a su cargo, la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 3 PQRSD correspondientes al 3%, Secretaría General recibió el cargue de 1 solicitud equivalente con el 1%, la Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 3 registros proporcionales con el 3% y la Oficina Jurídica a donde fue asignado 2 registros que comprendió el 2% sobre el universo de PQRSD recibido por la Corporación en el periodo.

Igualmente se logró el registro de 5 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 6%.

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. Análisis General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales durante el periodo del 25 marzo al 31 de mayo del aislamiento preventivo obligatorio de 2020.
5. Recomendaciones.
6. Conclusiones.



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

Una vez acopiada la información PQRSD recibida por la Corporación a 31 de Mayo 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 Mayo de 2020, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó **57** registros interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.

Tabla No. 4

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD MAYO 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	3				3	100%
OFICINA DE COMUNICACIONES				3	3	0%
OF. ASESORA JURÍDICA	2				2	100%
SECRETARIA GENERAL	1				1	100%
SEDE TERRITORIAL SUR	7			6	13	54%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	4		1	13	18	22%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	1			11	12	8%
REGISTROS COMPARTIDOS		2	1	2	5	40%
TOTAL	18	2	2	35	57	
<i>Equivalencia en %</i>	31,58	3,51	3,51	61,40	100,00	

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



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

Tabla No. 5

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	46
QUEJA (Adm.)	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
OTRAS SOLICITUDES	11
TOTAL	57

Se recibieron 46 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 81% 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 11 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 19%.

Gráfico No. 4

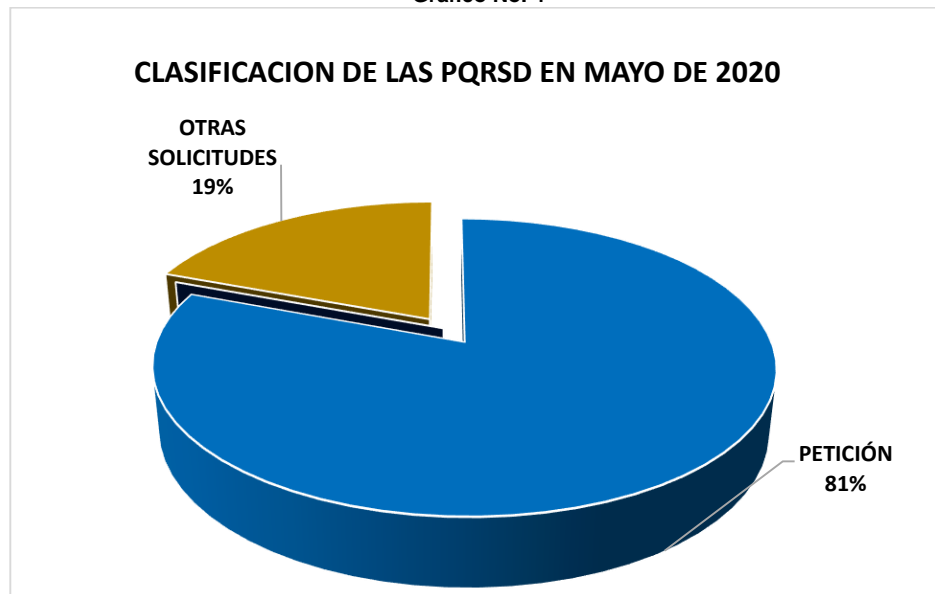


Gráfico No. 5



La información descrita en la tabla No. 4 y gráfico No. 5 indica que al 31 de Mayo de 2020 la atención se ubicó en el 35%, reflejado además un 4% de los registros figuran vencidos por la falta de atención en las áreas a las cuales fueron asignados, así como también se refleja un alto número de registros pendientes por respuesta que alcanzan el 61%.

Igualmente, se aprecia que la Corporación presenta un nivel de oportunidad en la atención en el orden del 32% y un porcentaje de extemporaneidad que se ubicó en el 3%.

En este orden de análisis, es procedente señalar que el área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Autoridad Ambiental, a donde se direccionó un total de 18 PQRSD, logrando un nivel de cumplimiento del 22% sobre el universo de asuntos de su competencia.

La Subdirección de Gestión Ambiental recibió la asignación de 12 registros de los cuales cumplió con la atención del 8%; entre tanto la Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 13 PQRSD, logrando la respuesta a 7 registros que son equivalentes al 54%.

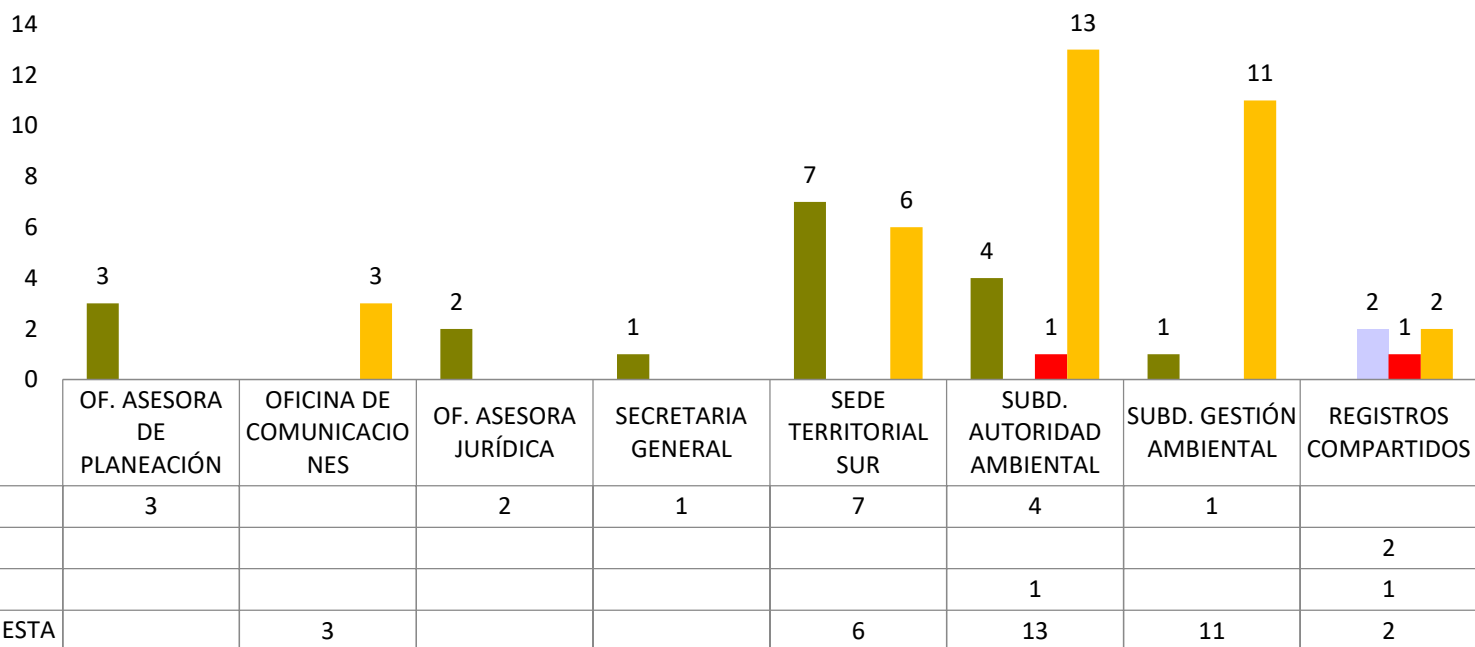
Otras áreas que en el mes de Mayo de 2020 recibieron asignación de PQRSD y que contrario a las descritas anteriormente, cumplieron con la atención fueron la Oficina Asesora de Planeación, Secretaria General, Oficina Asesora Jurídica.

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 2 de ellos, permitiendo la atención al 40% de esta clase de solicitudes.

En el gráfico No. 6 se puede detallar las estadísticas de atención por áreas en el mes de Mayo de 2020.

Gráfico No. 6
Dinámica de Atención por Áreas en Mayo de 2020

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSD MAYO 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 Mayo de 2020 se encontró que la Corporación registró un total de **12** 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.

Particularmente, en lo que corresponde al mes de Mayo 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 92% 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 8% de los registros del mes.

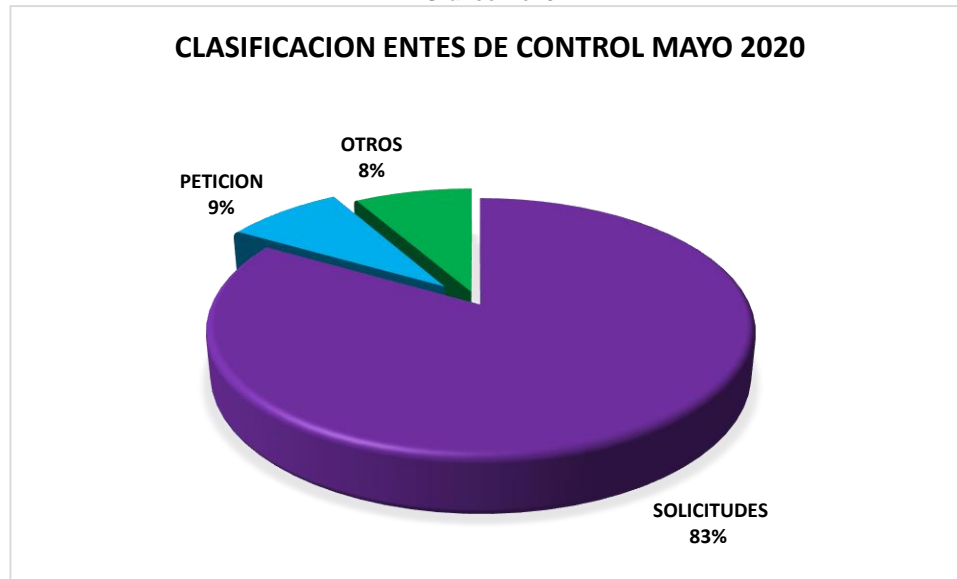
Gráfico No. 7





Los tipos de PQRSD interpuestos por los Órganos de Control se basaron en su mayoría en solicitudes de información con el 83%, en Peticiones el 9% y Otras Solicitudes con 8%.

Gráfico No. 8



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

Tabla No. 6

DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL DE MAYO DE 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	NO REQUIERE RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS	1				1	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	1				1	100%
SEDE TERRITORIAL SUR	1				1	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	9				9	100%
TOTAL	12	0	0	0	12	
<i>Equivalencia en %</i>	<i>100,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>100,00</i>	

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

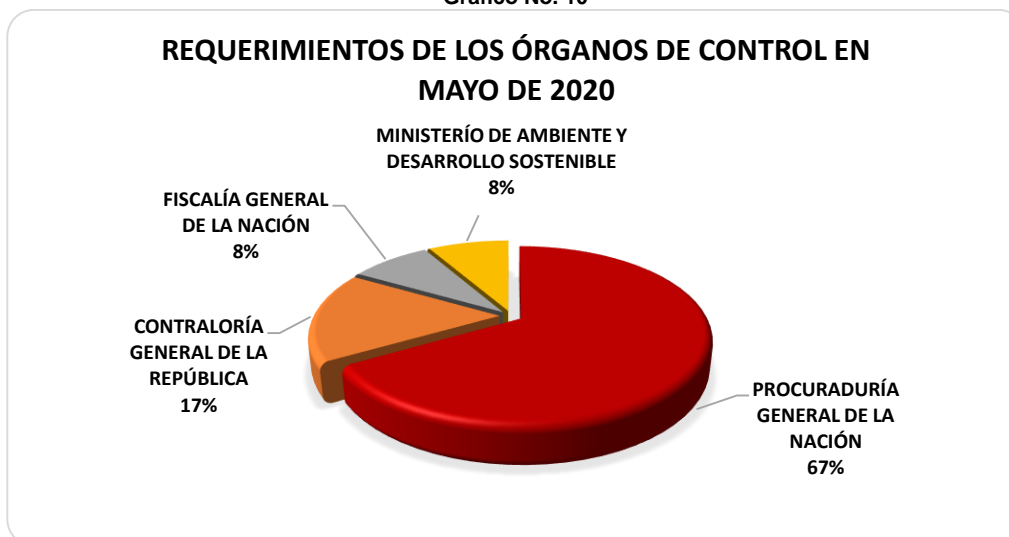
De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 9% de requerimientos recibidos en el mes de Mayo de 2020 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Sede Territorial Sur presentó el 8% de las asignaciones, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 75% de las asignaciones, la Oficina Asesora Jurídica tuvo a su cargo la atención del 8% de los requerimientos.

Gráfico No. 9



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10





Se observa que el 67% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación, seguido por la Contraloría General de la República con el 17%, la Fiscalía General de la Nación con el 8% y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con 8%.

En materia de atención, es importante destacar que a 31 de Mayo de 2020 la Corporación logró la respuesta a todos sus requerimientos, obteniendo el 100% de cumplimiento.

3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

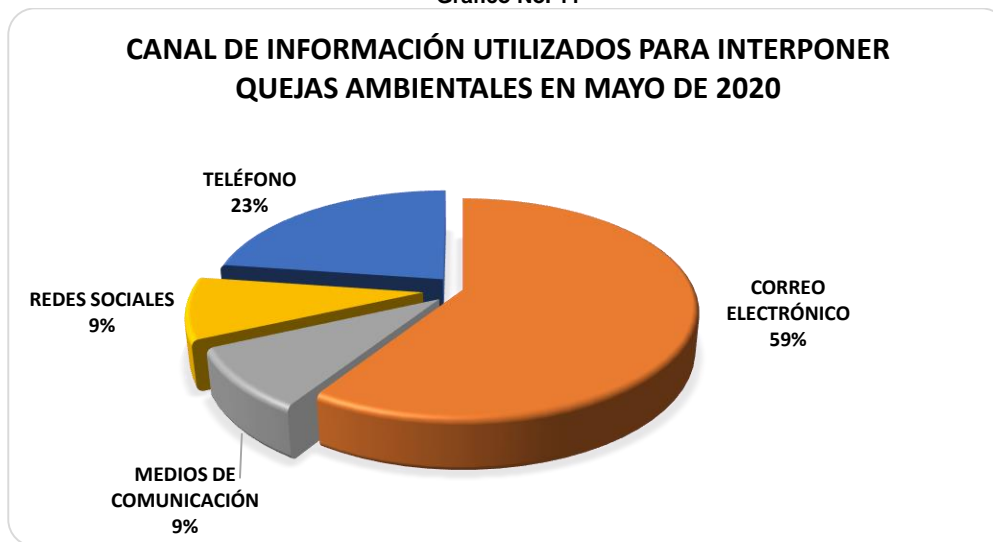
En el mes de Mayo de 2020 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **22** reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira, las cuales fueron registradas en el formato de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales adoptado por la Corporación.

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

Tabla No. 7

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	13
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2
REDES SOCIALES	2
TELÉFONO	5
TOTAL REGISTROS	22

Gráfico No. 11



De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, el canal de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue de forma Virtual a través del correo electrónico con el 59%, seguido por los Medios de Comunicación representado en un 9% del total de los registros recibidos, las Redes Sociales con un 9% del total y las Llamadas Telefónicas con 23%.

En términos de atención a los casos registrados en el mes de Mayo de 2020 es necesario informar que a la fecha de corte sólo el 31.82% de los casos tiene respuesta documentada e informada y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 8

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS MAYO 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
SEDE TERRITORIAL SUR	1			4	5	20%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	5			11	16	31%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL	1				1	100%
TOTAL	7	0	0	15	22	
Equivalencia en %	31,82	0,00	0,00	68,18	100,00	

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

Como se puede apreciar, la Subdirección de Autoridad Ambiental, con 16 asignaciones, fue el área que en el mes de Mayo de 2020 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales, seguida por la Sede Territorial con 5 registros a cargo y la Subdirección de Gestión Ambiental con 1 quejas ambientales asignadas como se puede apreciar en el Gráfico No. 12.

En lo que se refiere a la dinámica de atención, el Gráfico No. 12 muestra en detalle estadístico el comportamiento de cada área asignada en el mes de Mayo de 2020.

Gráfico No. 12

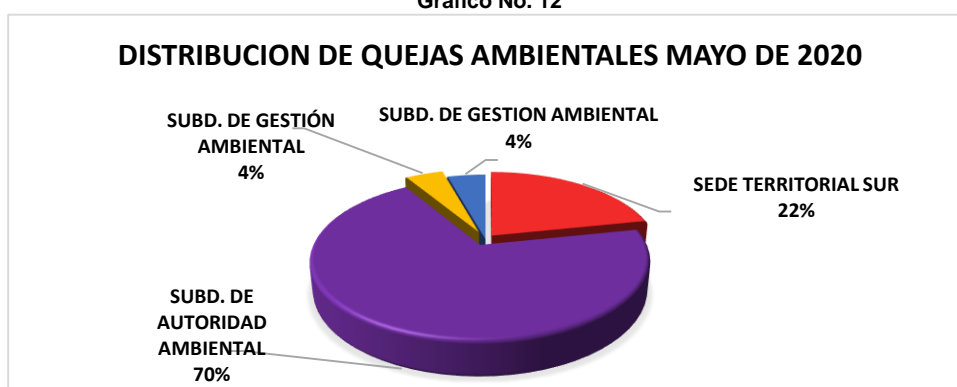
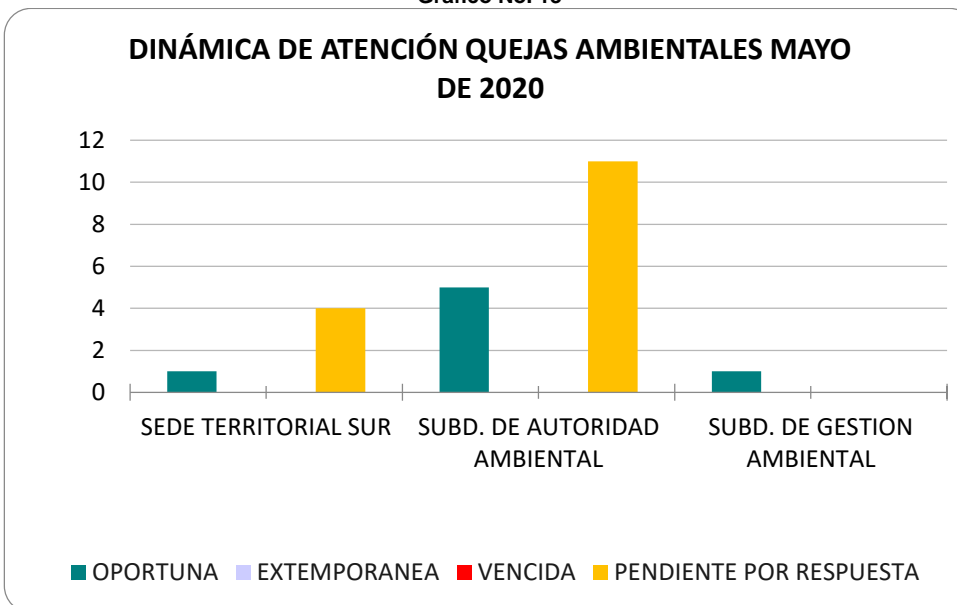


Gráfico No. 13

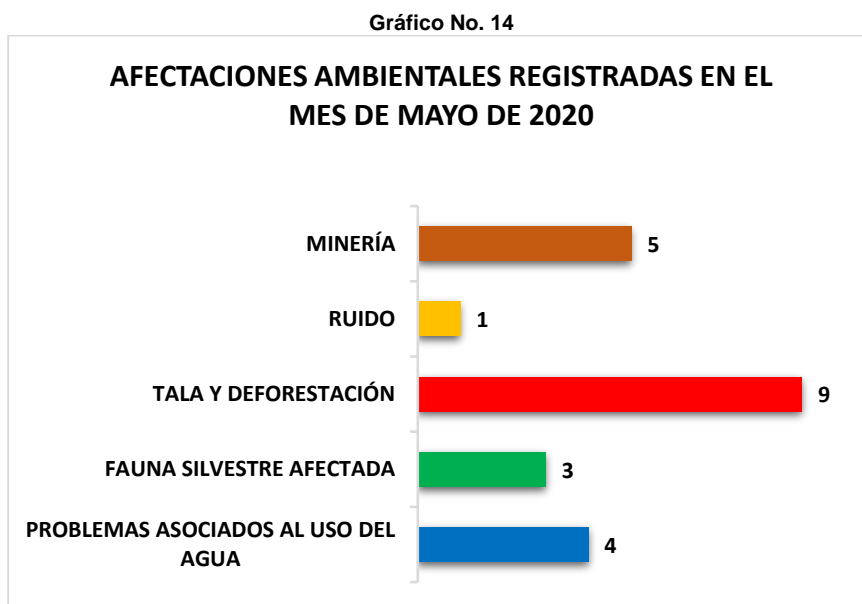




Se observa que la Subdirección de Autoridad Ambiental, así como fue el área de mayor cantidad de registros asignados presentó, también fue el área que mayor cantidad de registros pendiente por respuesta tiene a su cargo a 31 de Mayo de 2020; de igual forma se aprecia que la Sede Territorial Sur registró el 22% del total de registros recibidos reflejando 4 registros pendientes por respuesta su cargo, mientras que la Subdirección de Gestión Ambiental atendió el total de las quejas recibidas durante el mes de Mayo.

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

Las Quejas Ambientales registradas en Mayo de 2020 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** 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.

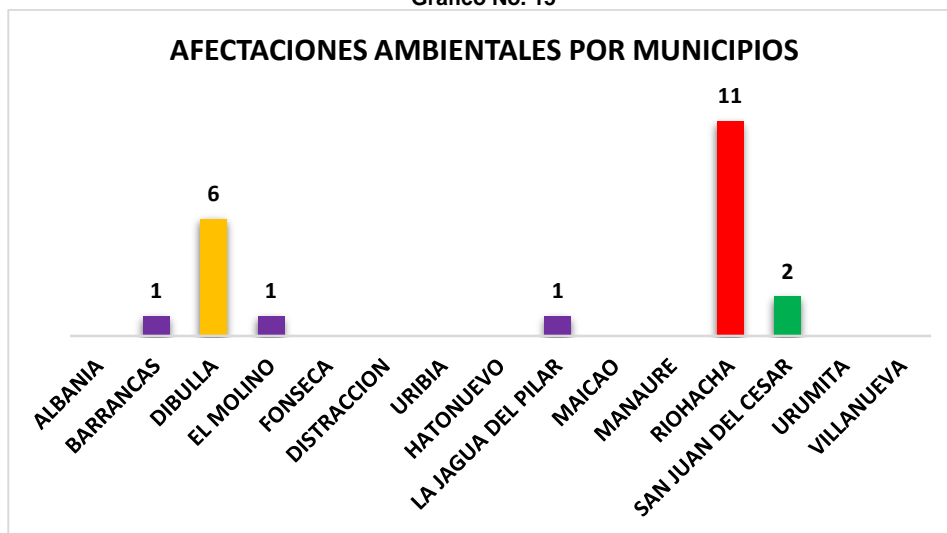
Otras afectaciones de importante frecuencia en Mayo de 2020 fueron aquellos casos relacionados con la afectación a **Fauna Silvestre**, ya sea por reportes de caza, comercialización, cautiverio y/o presencia de los mismos en zonas pobladas, en los cuales se pone en riesgo la vida de la especie por la alteración de su entorno habitacional; los desarrollos 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. Otra afectación que genero un considerable



número de registros fue los **Problemas Asociados al Uso del Agua** dentro del cual incurren las contaminaciones y envenenamientos a los ríos, el mal uso del alcantarillado de los municipios etc., y el último registro presentado fue asociado al problema del **Ruido** relacionado a todos los negocios como carpinterías, los trabajadores que utilizan el medio de transporte animal para ofrecer sus productos (Carro muleros) ha despertado en la sociedad total rechazo debido a los altos volúmenes de ruido generados al momento de desplazarse por las calles de los municipios.

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. 15



4. ANÁLISIS GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSY QUEJAS AMBIENTALES DURANTE EL PERIODO DEL 25 MARZO AL 31 DE MAYO 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 31 de mayo de 2020.

Tabla No. 9

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES PERIODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO (25 MARZO-31 MAYO)							
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN						TOTAL REGISTROS EN EL MES
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PROXIMA A VENCER	PENDIENTE POR RESPUESTA	NO REQUIERE RESPUESTA	
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	47	4	9	3	37		100
PQRSD (Entes de Control)	17	3	0		1	3	24
QUEJAS AMBIENTALES	16	1	0	0	24		41
TOTAL	80	8	9	3	62	3	165
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>48,48</i>	<i>4,85</i>	<i>5,45</i>	<i>1,82</i>	<i>37,58</i>	<i>1,82</i>	<i>100,00</i>

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 165 PQRSD, con una atención a 88 registros que corresponden al 53.33% en la atención a los grupos de interés de la entidad, también se puede apreciar un alto registro en requerimientos Pendiente por respuesta 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 cambiaran su termino de atención incrementando el número de requerimientos pendientes por respuesta para así dar cumplimiento al decreto antes mencionado.

Gráfico No. 16

TIPOS DE PQRSD REGISTRADOS EN EL PERIODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO (25 MARZO - 31 MAYO DE 2020)

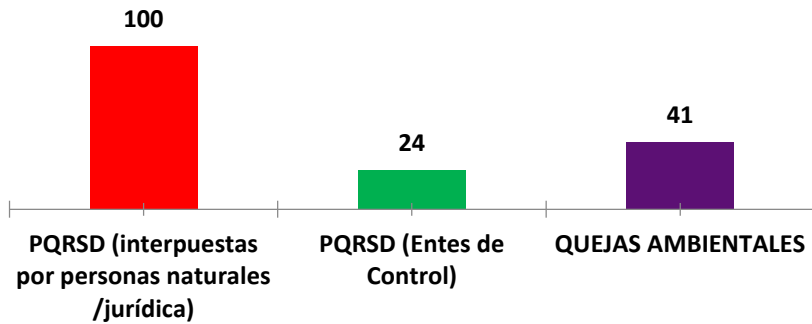
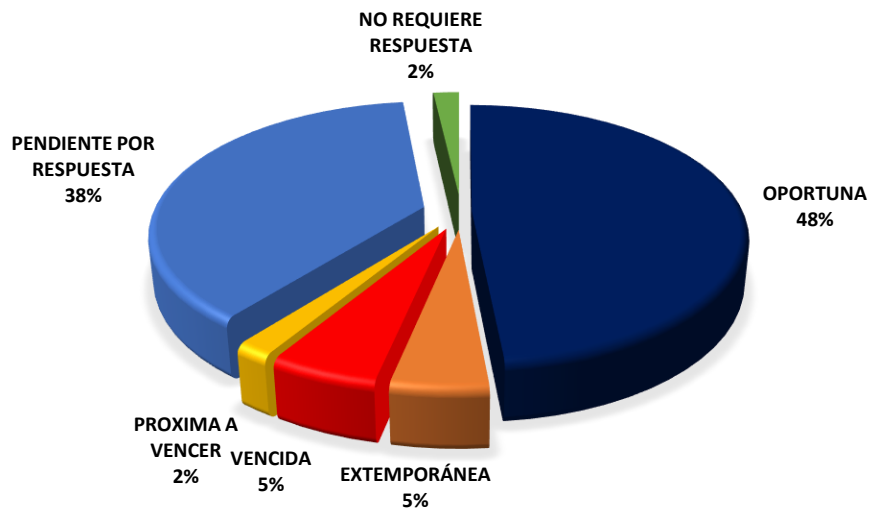


Gráfico No. 17

ATENCIÓN A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN PERIODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO (25 MARZO-31 MAYO)





Como se logra apreciar, a la fecha determinada para esta sección del informe la Corporación presentó el 53% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 48% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 5% fueron registros respondidos de forma extemporánea, un 2% corresponde a registros próximos a vencer; así mismo se logra apreciar que el 5% de registros figuran sin atención, un 2% fueron registros que no necesitaron respuesta debido a que fueron requerimientos, invitaciones etc., y por último se refleja un 38% de registros Pendiente por respuesta dentro de los cuales están en los términos de atención establecidos por el nuevo Decreto antes mencionado.

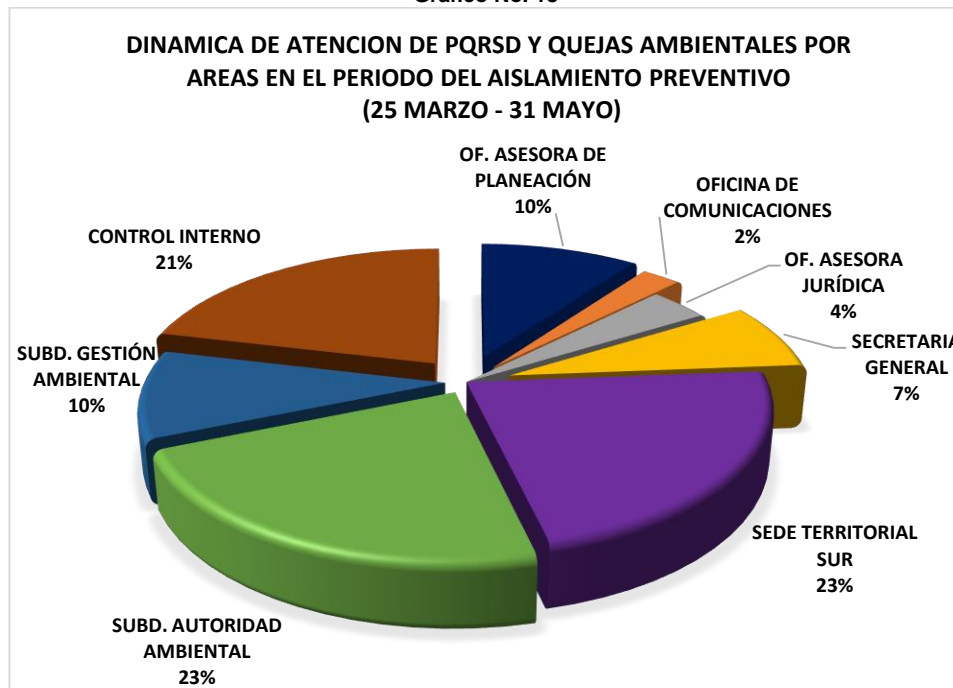
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación en lo que va del tiempo del Aislamiento Preventivo Obligatorio:

Tabla No. 10

DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS EN EL PERIODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO (25 MARZO-31 MAYO)								
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN						TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	PENDIENTE POR RESPUESTA	NO REQUIERE RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	8						8	100%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2				3		5	40%
OF. ASESORA JURÍDICA	3	1	1				5	80%
SECRETARIA GENERAL	6						6	100%
SEDE TERRITORIAL SUR	18	1	0	0	10		29	66%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	18	2	5	1	34		60	33%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	8	1	3	2	14		28	32%
CONTROL INTERNO	17	3	0		1	3	24	83%
TOTAL	80	8	9	3	62	3	165	

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

Gráfico No. 18



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.10 y el Grafico No.18 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 60 registros, equivalentes al 23% de los registros ingresados a la Corporación con un porcentaje de cumplimiento del 33%, seguido por la Sede Territorial Sur con 29 registros asignados presentó el 23% con un porcentaje de cumplimiento del 66% de los registros a su cargo, la Subdirección de Gestión Ambiental reportó 28 requerimientos correspondiente al 10% con un cumplimiento del 32%, Control Interno con 24 PQRSD asignadas que corresponden al 21% con un porcentaje de cumplimiento del 83%, le sigue la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 8 PQRSD correspondientes al 10% con un porcentaje de cumplimiento del 100%, Secretaria General recibió el cargue de 6 solicitudes equivalentes con el 7% y su cumplimiento fue del 100%, la Oficina Asesora Jurídica reflejó 5 reportes equivalentes al 4% con un porcentaje de cumplimiento del 80% y para terminar la Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 5 registros representan en un 2% logrando cumplimiento del 40%.

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



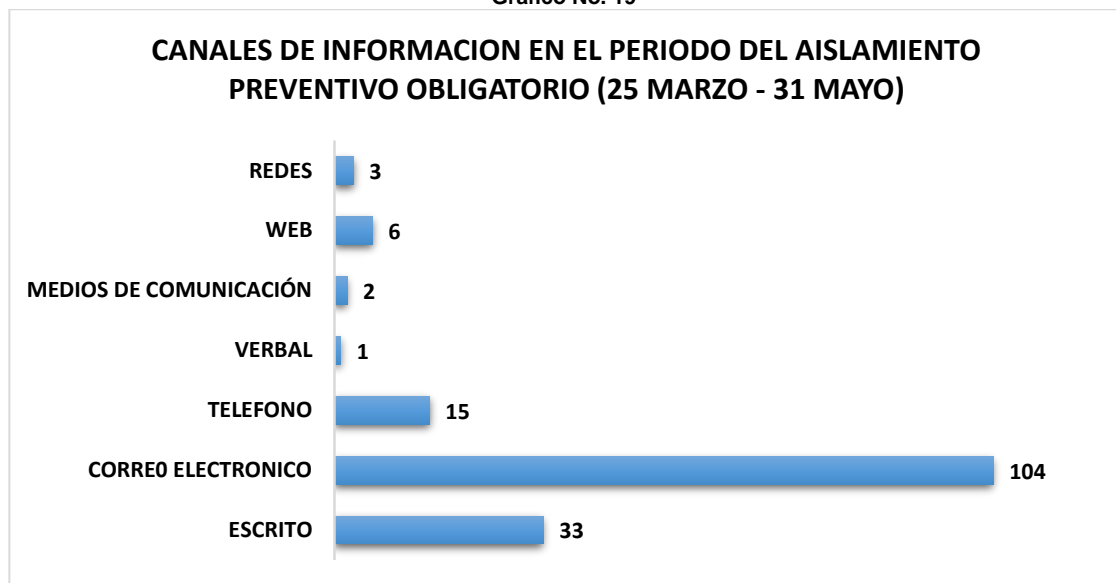
a los requerimientos ha sido de manera virtual y aquellas dependencias con un bajo nivel de cumplimiento como las áreas de Subdirección de Autoridad Ambiental y la Subdirección de Gestión Ambiental es debido a que presentan altos registros vencidos y los pendientes por respuesta, razón por la cual es de vital importancia reafirmar su compromiso con la Corporación y con los Grupos de Interés y gestionar las respuestas adelantándose a los vencimientos de los términos legales establecidos.

Tabla No. 11

DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION INGRESADAS EN EL PERIODO DE LA EMERGENCIA SANITARIA (25 MARZO - 31 MAYO)								
CONCEPTO	ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	WEB	VERBAL	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	REDES	TOTAL
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	10	80	4	5	-	-	1	100
PQRSD (Entes de Control)	22	2	-	-	-	-	-	24
QUEJAS AMBIENTALES	1	22	11	1	1	2	3	41
TOTAL REGISTROS	33	104	15	6	1	2	4	165
Equivalencia en %	20	63	9	4	1	1	2	100

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

Gráfico No. 19





Como se puede observar en la Tabla No. 11 y el Grafico No. 19 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 104 registros reflejando un 63% del total de requerimientos ingresados a la Corporación, le sigue el Canal Escrito con un reporte de 33 entradas para un porcentaje de 20% del total reportados, de igual manera el canal de vía Telefónica presenta 15 registros para un total de 9% del total ingresado a la Corporación, presenta también 6 registros por el Canal de Pagina Web reflejando el 4% del total ingresado, le sigue el Canal Verbal con 1 registro para un 1% del total de recepciones, también se tiene 2 registros gracias a Medios de Comunicación (Radio, Prensa, Buzón de Sugerencias) con un porcentaje de 1% del total reportado en este periodo y finalmente con 4 registro para Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram) reflejando un 2% del total de registros ingresados a la Corporación dentro del periodo del 25 Marzo al 31 de Mayo de 2020.



5. CONCLUSIONES

Analizada la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas por la Corporación durante el mes de Mayo de 2020, se puede concluir lo siguiente:

- La Corporación registró un total de 91 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 42.86% sobre el universo registrado en el periodo.
- Existe significativo porcentaje de registro pendientes por respuesta que se registra en el mes de Mayo, correspondiente al 54.95% de las PQRSD recibidas por la Corporación durante el mes antes mencionado, a pesar que dichos registros se encuentran dentro de los términos de atención a raíz del 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 que ocasionó que muchos registros dentro de la Corporación cambiaran su termino de atención incrementando el número de requerimientos Pendientes por Respuesta para así dar cumplimiento al decreto antes mencionado ante lo cual se deben tomar determinaciones contundentes que lleven a la entidad al fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la institución y no esperar el nuevo vencimiento.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental fue el área que recibió mayor cantidad de asignaciones reflejando un 32% del total de PQRSD recibidas durante el mes de mayo, presentando una capacidad de respuesta de 26%, pero con un registro de Respuestas Pendientes en el orden del 70% sobre el total de PQRSD que le fueron cargadas.
- En Mayo de 2020, la capacidad de respuesta documentada relacionada a las Quejas ambientales sólo alcanzó el 31.82% y un reporte de respuestas Pendientes del 68.18%.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental se convirtió en el área con mayor cantidad de asignaciones, reflejado en el 70% 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 Mayo de 2020 fueron la Tala de Árboles y deforestación de Bosques y, la Minería Ilegal.



6. 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 teniendo en cuenta que actualmente no se pueden realizar las visitas a campo, ni verificaciones, pero si se pueden establecer respuestas parciales a los grupos de interés dando un parte de tranquilidad y de conocimiento por el área encargada.
- Fortalecer la estrategia institucional para hacer frente a las principales problemáticas ambientales denunciadas por la ciudadanía: Tala de Árboles, Minería Ilegal y Afectación a Fauna Silvestre.
- 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.

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

Atentamente,

DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Elaboró: Jair Gnecco