



**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS – PQRSD Y ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES**

DAVIANIS PAULINA ACOSTA AVILA

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA

Riohacha – La Guajira
Primer Semestre de 2020



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

PERIODO: Primer Semestre de 2020.

ALCANCE DEL INFORME: El informe contempla datos generales y específicos respecto a atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y las Quejas Ambientales interpuestas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira en el primer semestre del año 2020 a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal finalidad, hasta las recomendaciones para la mejora continua en la atención y servicio al ciudadano.

RESPONSABLE: La oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano tiene la responsabilidad de garantizar la atención a los grupos de interés de la Corporación, hacer seguimiento continuo a la atención de las PQRSD interpuestas ante la entidad y presentar el informe respectivo a la Alta Dirección; sin embargo, la responsabilidad de la respuesta a cada PQRSD corresponde al líder del proceso al interior de cada área a la cual es asignada cada PQRSD para la atención de acuerdo con las competencias y custodia de la información.

PRESENTACIÓN:

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira durante el primer semestre 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 consolidada de la gestión PQRSD en las diferentes sedes de la Corporación en los primeros seis meses del año 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 el Informe de PQRSD en conjunto con los reportes de Quejas Ambientales por presuntos daños causados a los ecosistemas en su jurisdicción.

La Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de esta Corporación realiza continuo seguimiento con el propósito de garantizar el cumplimiento en atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, para lo cual se apoya en el módulo de seguimiento del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y verificación física de la atención a través del registro de actuaciones en las matrices de trazabilidad como son el formato Código RCAP02-2, Versión 2 de fecha 25 de Junio de 2018 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y formato Código RCAP03-2, Versión 2 de fecha 25 de Junio de 2018 para Quejas Ambientales, los cuales se encuentran adoptados por la Corporación a través del Sistema Integrado de Gestión - SIG.

OBJETIVOS:

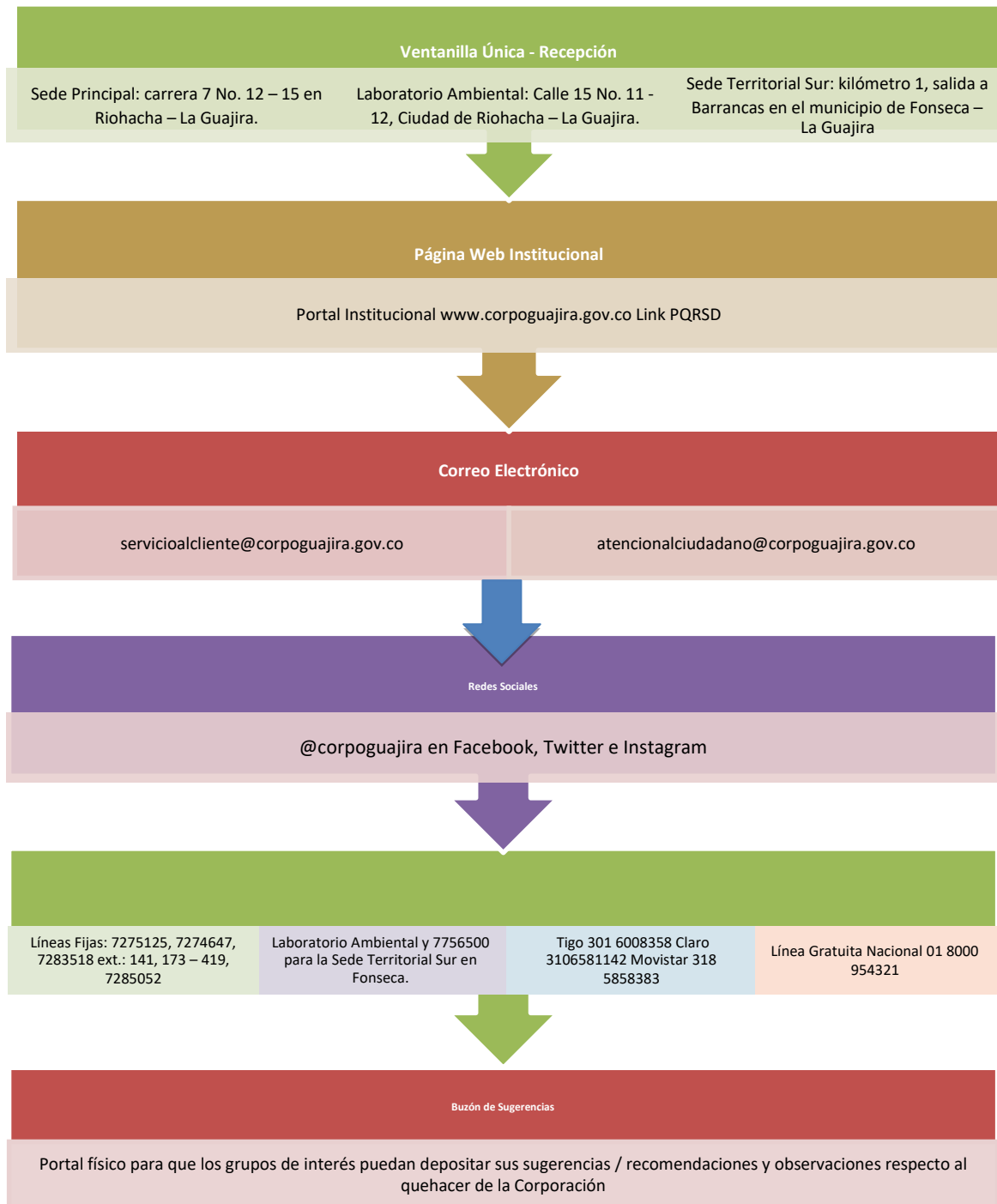
OBJETIVO GENERAL

Reportar el Cumplimiento al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA durante el primer semestre 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.
- ❖ Presentar recomendaciones para la mejora en el cumplimiento de los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales.

CANALES DE ATENCION DE CORPOGUAJIRA





DATOS ESPECÍFICOS:

A continuación, se detallan los datos respecto al informe de seguimiento al primer semestre del año 2020 en el siguiente orden:

- 1. Análisis General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales durante el periodo del primer semestre del año 2020.**
- 2. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.**
- 3. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.**
- 4. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.**
- 5. Análisis General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales durante el periodo del Aislamiento Preventivo Obligatorio de 2020 del 25 Marzo al 30 de Junio**
- 6. Conclusiones.**
- 7. Recomendaciones.**

DATOS GENERALES

En los primeros seis meses del año 2020, la Corporación logró la recepción de **753** registros PQRSD distribuidos entre requerimientos de Entes de Control, Quejas Ambientales y necesidades de información y/o apoyos proferidos por la ciudadanía.

A continuación, se puede apreciar los conceptos que integran los 753 registros recibidos a 30 de Junio de 2020 y se realiza un comparativo respecto al mismo periodo de la vigencia anterior:

Tabla No. 1 y Tabla No. 2

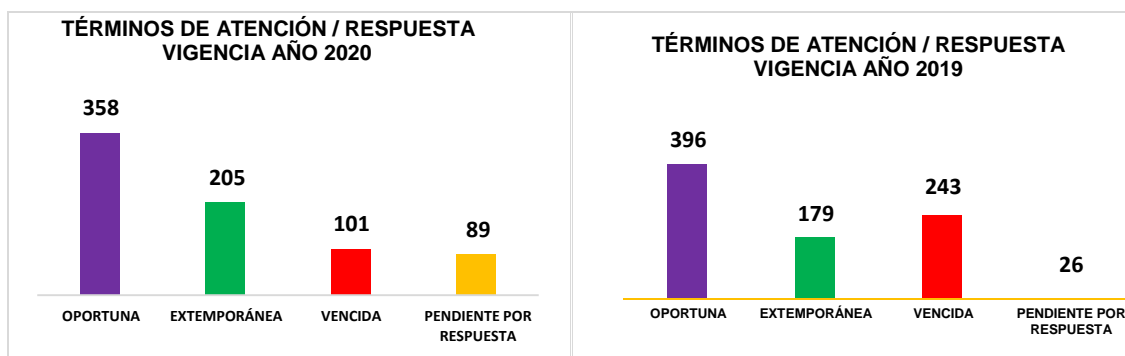
Comparativo en la Atención a las PQRSD y Quejas Ambientales vigencia 2020 Vs Vigencia 2019

TÉRMINOS DE ATENCIÓN / RESPUESTA				REGISTROS RECIBIDOS VIGENCIA AÑO 2020	TÉRMINOS DE ATENCIÓN / RESPUESTA				REGISTROS RECIBIDOS VIGENCIA AÑO 2019
OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA	
358	205	101	89		396	179	243	26	
TOTAL RECIBIDO 753					TOTAL RECIBIDO 844				

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Gráfico No. 1 y Gráfico No. 2

Comparativo gráfico en la atención al ciudadano



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Como se puede apreciar en las tablas y gráficos anteriores, al primer semestre de la vigencia 2020 se recibió un total de 91 registros menos que en el mismo periodo del año anterior; sin embargo, se decreció el número de respuestas oportunas, mientras que se incrementó la cantidad de respuestas

extemporáneas, disminuyo casi a la mitad los registros vencidos con relación al año anterior y los registros pendientes por respuesta aumento significativamente.

De otro lado, es importante señalar que se incrementó el número de registros PQRSD recibidos en la sede principal y que la cantidad de Quejas Ambientales fue mucho menor respecto a la vigencia 2019, mientras que en la sede territorial se redujo la recepción de PQRSD y Quejas Ambientales; sin embargo, la atención de respuestas mejoró debido a que paso de un 68.13% del año 2019 a un 75.3% y reporto también una menor cantidad vencimientos presentados durante el primer semestre de 2020, reporta que de un 28.79% de vencimiento a un 13.28% disminuyendo un 15.51% con relación al año anterior; sin embargo se reporta un alto aumento en los registros pendientes por respuesta puesto que aumenta de un 3.08% a un 11.42% como se muestra a continuación:

Tabla No. 3

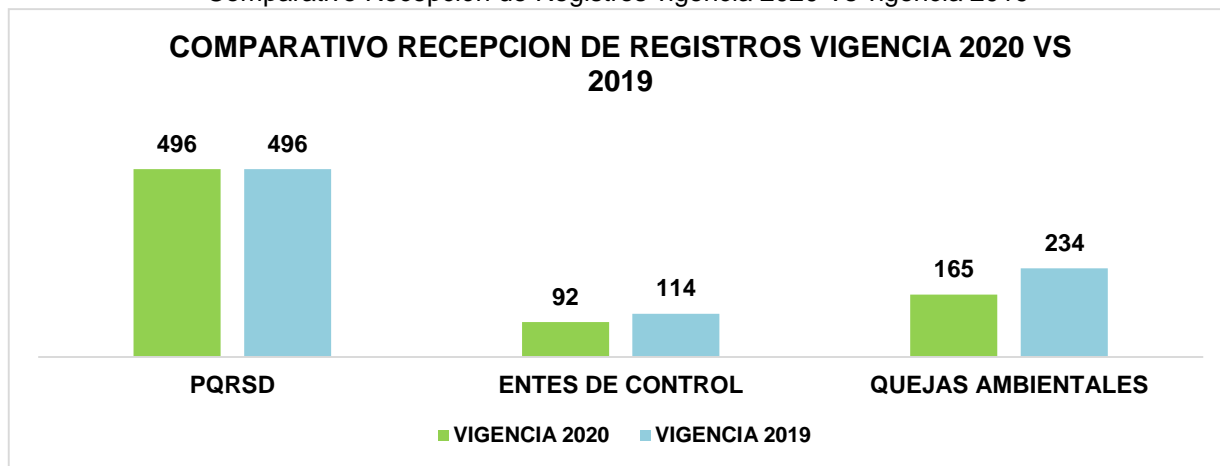
Dinámica de Atención PQRSD y Quejas Ambientales vigencia 2020 VS 2019

CONCEPTO	VIGENCIA AÑO 2020						VIGENCIA AÑO 2019					
	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁN EA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA			OPORTUNA	EXTEMPORÁN EA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PQRSD SEDE PRINCIPAL	196	133	60	51	440	75%	239	88	62	10	399	82%
PQRSD SEDE TERRITORIAL	38	12		6	56	89%	32	23	38	4	97	57%
REGISTROS ENTESDE CONTROL	61	23	5	3	92	91%	65	29	20	-	114	82%
QUEJAS AMBIENTALES	63	37	36	29	165	61%	60	39	123	12	234	42%
TOTAL	358	205	101	89	753		396	179	243	26	844	
Porcentaje (%)	47,54	27,22	13,41	11,82	100,00		46,92	21,21	28,79	3,08	100,00	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Gráfico No. 3

Comparativo Recepción de Registros vigencia 2020 Vs vigencia 2019



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Como se indicó en el aparte anterior, en el primer semestre de 2020 casualmente se percibió la misma cantidad de registros recibidos respecto al mismo periodo del año anterior; sin embargo, la atención fue significativamente menor en el 2020 por cuenta del vencimiento de registros, especialmente de las Quejas Ambientales como se puede observar en los siguientes gráficos:

Tabla No. 4

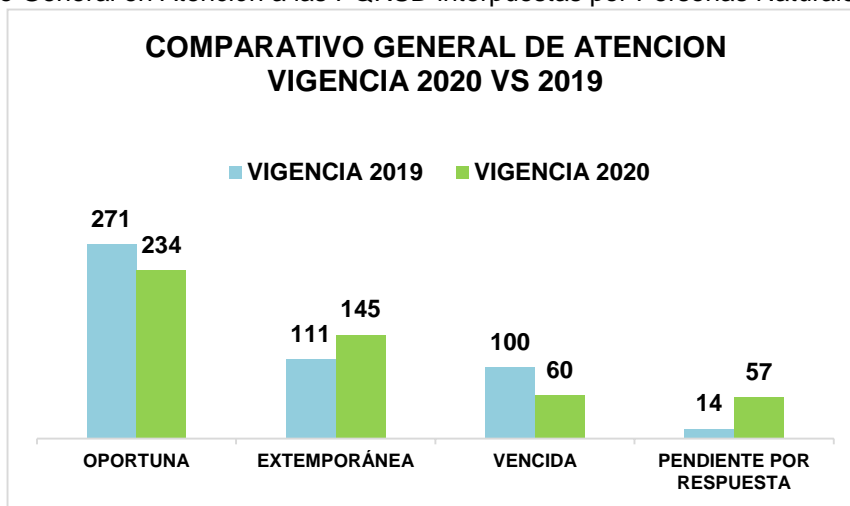
Balance en General en la Atención a las PQRSD

VIGENCIA	ESTADO DE ATENCIÓN A LAS PQRSD				
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA	TOTAL
2019	271	111	100	14	496
2020	234	145	60	57	496

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Gráfico No. 4

Comparativo General en Atención a las PQRSD interpuestas por Personas Naturales y Jurídicas



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Como se logra apreciar en la tabla y gráfico No. 4, en el primer semestre de 2020 coincidentalmente se presenta el mismo número de PQRSD recibidas; no obstante, disminuyó la atención oportuna, aumento la atención con respuestas extemporáneas, se decreció la cantidad de registros vencidos y se incrementó los registros pendientes por respuesta.

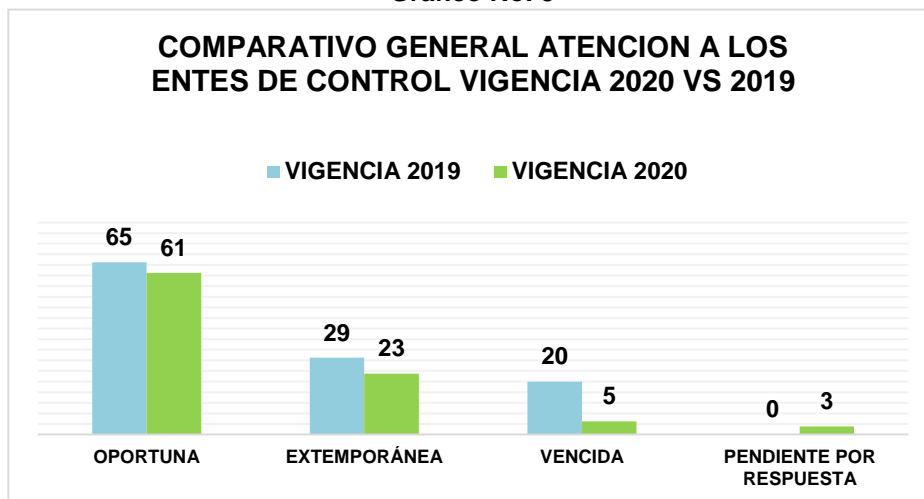
En lo que respecta a los requerimientos proferidos por los Entes de Control, es preciso informar que disminuyó la totalidad de registros recibidos y que en 2020 fue levemente menor la cantidad de registros respondidos, pero reporta un menor el número de registros vencidos.

Tabla No. 5

VIGENCIA	REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL				
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA	TOTAL
2019	65	29	20	0	114
2020	61	23	5	3	92

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Gráfico No. 5



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

En lo que respecta a las Quejas Ambientales, es importante indicar que en el periodo se disminuyó considerablemente el número de registros ingresados y que reporta más del 50% de los registros tramitados y/o respondidos, aunque reporta un número de reportes con vencimientos de términos legales mucho menor a comparación con el año anterior sin que lo anterior deje de preocupar, así como también refleja un aumento en los registros pendientes por respuesta.

En este sentido, a continuación, se presenta la siguiente información:

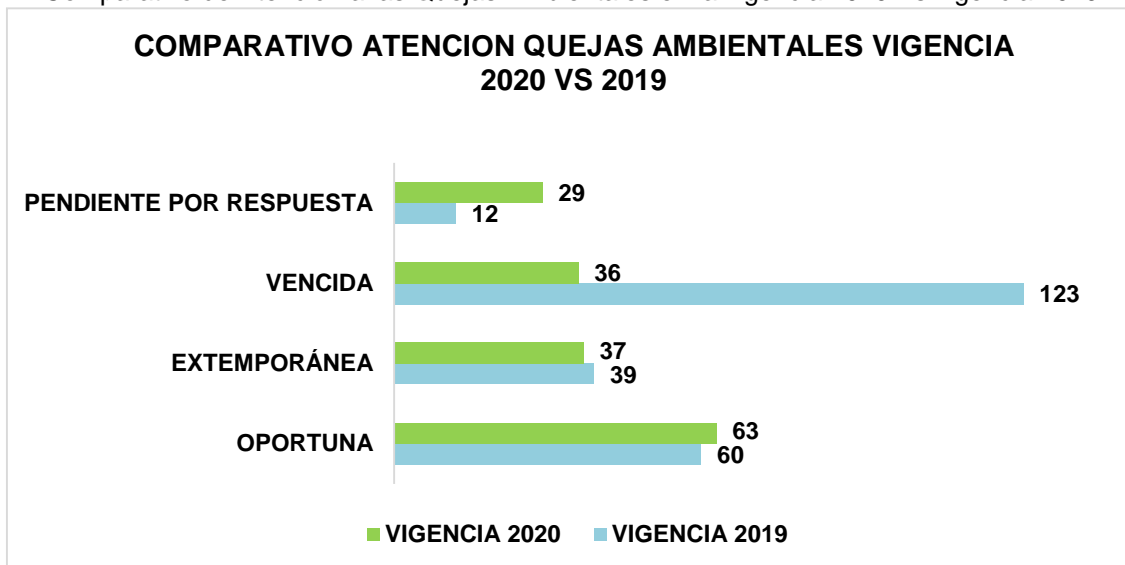
Tabla No. 6

ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES					
VIGENCIA	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA	TOTAL
2019	60	39	123	12	234
2020	63	37	36	29	165

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Gráfico No. 6

Comparativo de Atención a las Quejas Ambientales en la vigencia 2020 Vs vigencia 2019

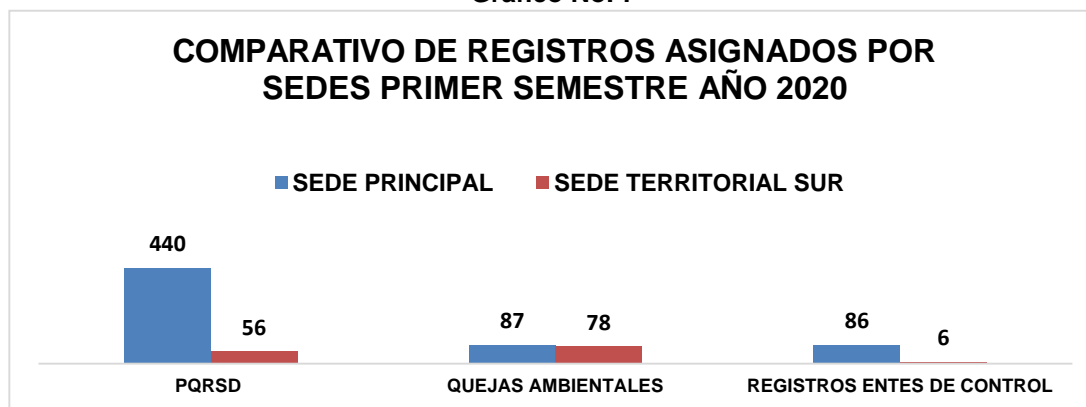


Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Como se puede observar, en el primer semestre de 2020 se registraron 65 Quejas Ambientales menos en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior; sin embargo, es evidente que la capacidad de respuesta para el presente año ha aumentado en un **18.3%**, pasando del 42.3% al 60.6%.

Finalmente, se presenta un comparativo de la atención a PQRSD y Quejas Ambientales en cada sede de la Corporación así:

Gráfico No. 7



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.



Mientras que la Sede Principal de CORPOGUAJIRA recibió la asignación del 81.4% de los registros de PQRSD, Quejas Ambientales y Solicitudes de los Entes de Control en el primer semestre de 2020, la Sede Territorial Sur tan sólo tuvo a su cargo el 18.4% de las PQRSD, Quejas Ambientales y los requerimientos de los Entes de Control.

Seguidamente se presentan los pormenores de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales recibidas en el primer semestre de 2020

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

Durante el primer semestre de 2020, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAJIRA recepcionó y tramitó **496** registros PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad:

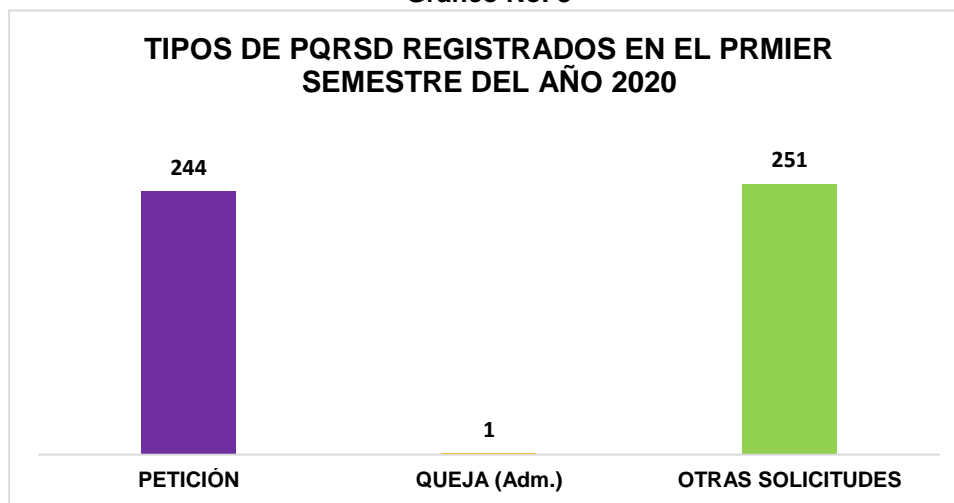
Tabla No. 7

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	244
QUEJA (Adm.)	1
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
OTRAS SOLICITUDES	251
TOTAL	496

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

*La cifra total corresponde a los datos registrados en la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD aportada por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, sede Territorial Sur y Oficina de Control Interno de CORPOGUJAJIRA.

Gráfico No. 8

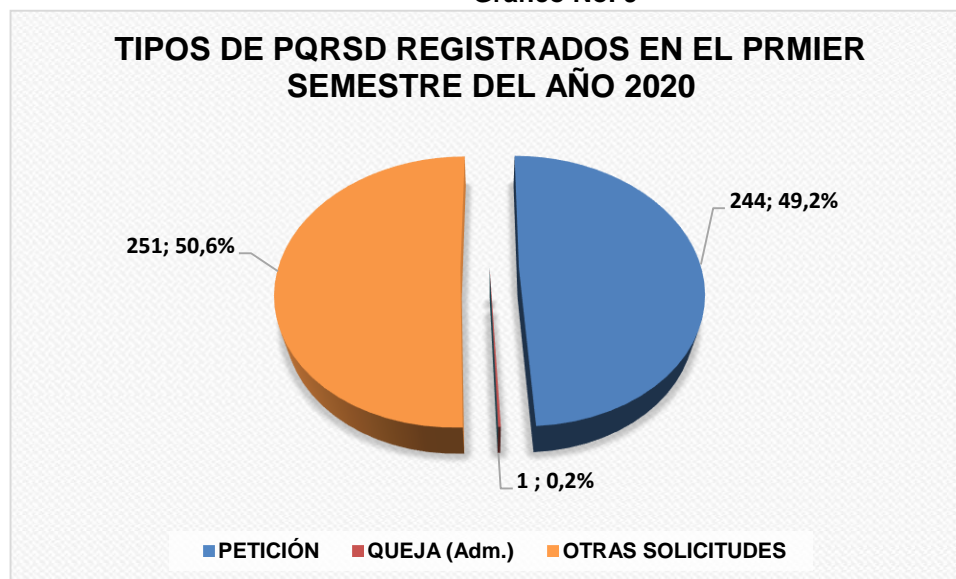


Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

La tabla No. 7 y gráfico No. 8 permiten apreciar que el mayor rubro registros durante el primer semestre correspondió a las solicitudes diferentes a las Peticiones, las cuales comprenden solicitudes de apoyos económicos, préstamo del auditorio, donación de madera para construcción de obras con fines públicos y de árboles para reforestación, soluciones para el abastecimiento de agua y la atención de emergencias relacionadas con la presencia de abejas africanas, entre otros, que representan el 50.6% de los registros en las Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD.

Seguido se encuentran las Peticiones de Interés General o Particular y/o Consultas de información con el equivalente al 49.2% sobre el universo de PQRSD y por ultimo 1 Queja Administrativa equivalente al 0.2%.

Gráfico No. 9



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

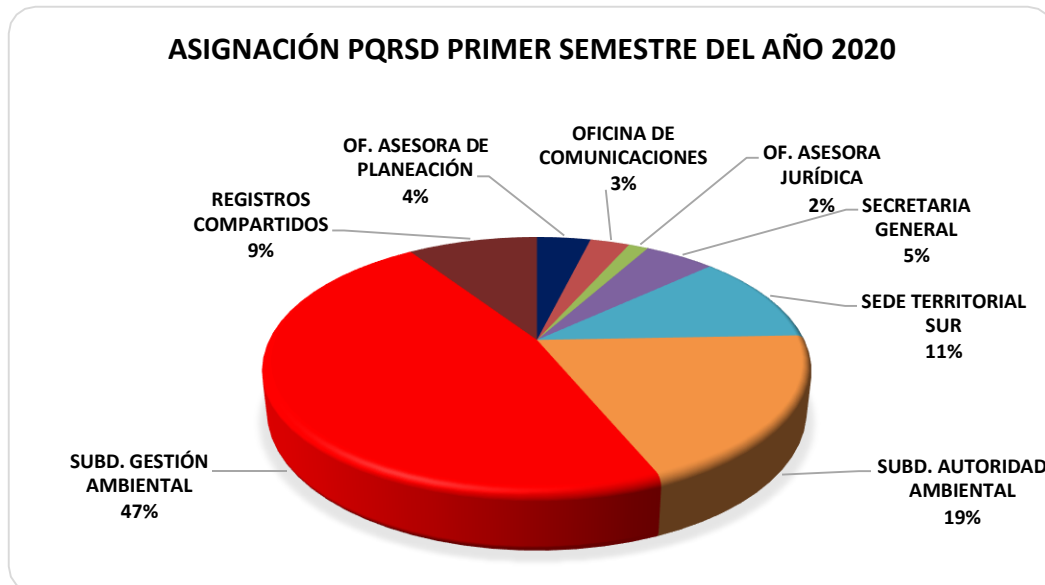
A continuación, se presenta la tabla No. 8 en la cual se ilustra la asignación interna y el tratamiento en atención a las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2020.

Tabla No. 8

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	14	2	1	2	19	84%
OFICINA DE COMUNICACIONES	13	1			14	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	4	2	1		7	86%
SECRETARIA GENERAL	16	8		1	25	96%
SEDE TERRITORIAL SUR	38	12		6	56	89%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	32	11	32	21	96	45%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	99	89	24	21	233	81%
REGISTROS COMPARTIDOS	18	20	2	6	46	83%
TOTAL	234	145	60	57	496	76%
<i>Equivalencia en %</i>	<i>47,18</i>	<i>29,23</i>	<i>12,10</i>	<i>11,49</i>	<i>100,00</i>	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Grafico No. 10



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

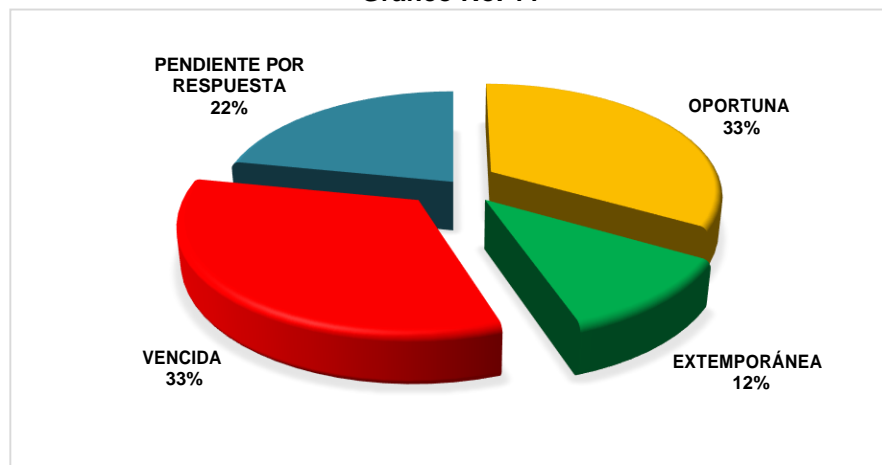
Para una mejor comprensión de los datos descritos en la Tabla No. 8 y gráfico No. 10, se presenta una descripción por área de la atención a las PQRSD asignadas a cada área durante el primer semestre de 2020.

SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Le fue asignada la atención exclusiva de 96 registros distribuidos así:

57 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.
39 Requerimientos de los Entes de Control

Ante las asignaciones proferidas, la Subdirección de Autoridad Ambiental presentó el siguiente comportamiento en la atención a las PQRSD:

Gráfico No. 11



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Esta área presentó atención oportuna al 33% de los registros que le fueron asignados y atendió en forma extemporánea el 12% de los mismos, es decir que su capacidad de respuesta durante el periodo fue del 45%, quedando pendiente por atender el 33% de los registros vencidos y 22% de las PQRSD pendientes por respuesta arrojando un porcentaje de cumplimiento del 45%.

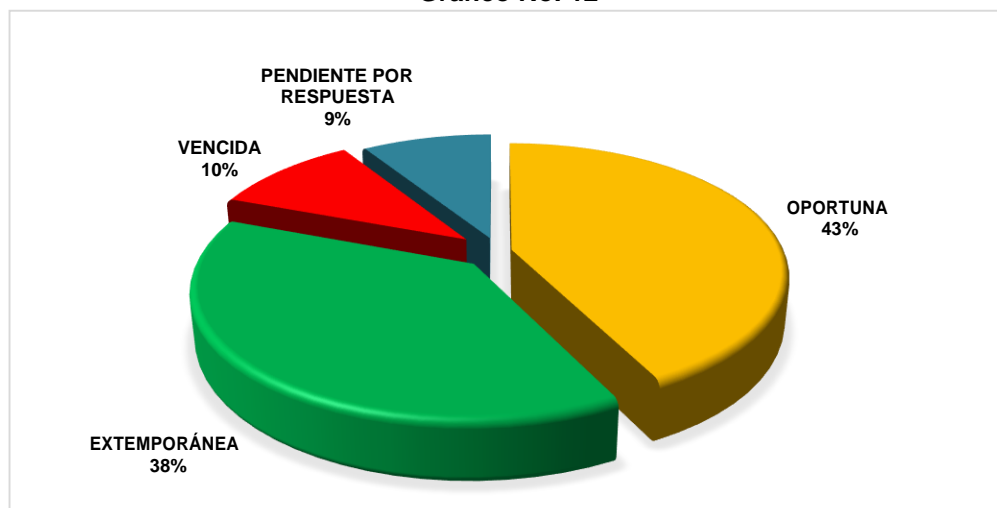
La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió en promedio 16 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en Mayo y Junio cuando le fueron asignados 23 registros por cada mes; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue Abril cuando recibió 11 registros, mientras que mes en el que mayor número de respuestas registró fue Enero y Mayo con 11 atenciones para cada mes.

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: A esta área le fue asignada la atención exclusiva de 233, convirtiéndose en la dependencia con mayor número de PQRSD asignadas. Los registros se clasificaron de la siguiente manera:

231 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.
2 Requerimientos de los Entes de Control

Teniendo en cuenta las asignaciones a la Subdirección de Gestión Ambiental, se pudo verificar el comportamiento de esta área respecto a la atención enmarcada en el procedimiento de PQRSD:

Gráfico No. 12



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

La Subdirección de Gestión Ambiental presentó atención oportuna al 43% de los registros que le fueron asignados, mientras que el 38% de dichos registros se atendió por fuera de los términos. En este sentido, la capacidad de respuesta de esta Subdirección durante el primer semestre de 2020 fue del 81%, quedando pendiente por atender el 10% de los registros vencidos y 9% de la PQRSD pendiente por respuesta.

La Subdirección de Gestión Ambiental recibió en promedio 38.83 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en Marzo cuando le fueron asignados 69 registros; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue Abril cuando recibió 13 registros, mientras que mes en el que mayor número de respuestas registró fue Marzo con 60 atenciones.

DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR: Esta sede de la Corporación ubicada en el municipio de Fonseca – La Guajira, radica los documentos que son allegados por los ciudadanos del sur del departamento, pero además recibe aquellos registros que son radicados por la sede principal y que por competencia y/o jurisdicción son reasignados para la correspondiente atención.

Habiendo realizado las claridades del caso, es preciso informar que la Sede Territorial Sur directamente recepcionó 48 PQRSD, mientras que desde la sede principal le fue reasignada la atención a 2 registros y se le asignaron 6 requerimientos de los Entes de control que globalizan 56 registros PQRSD.

Tipos de PQRSD recibidos por la Sede Territorial Sur:

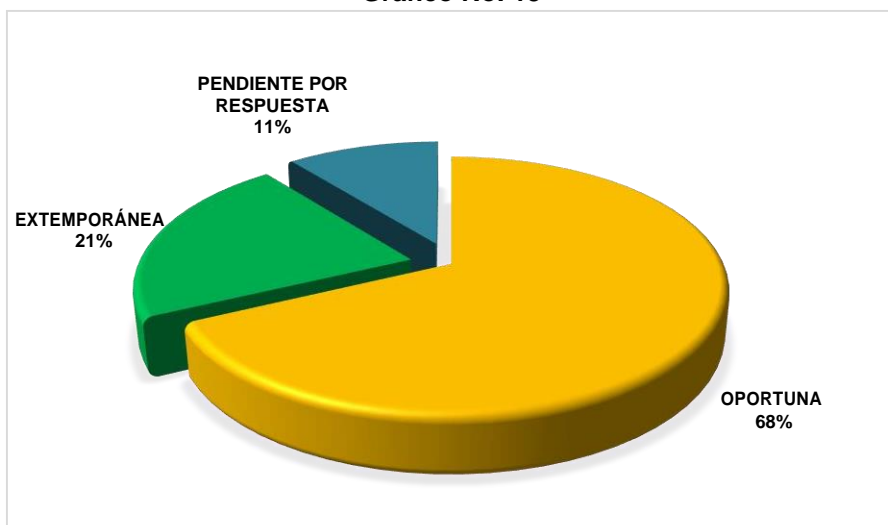
PQRSD 48 recibidas directamente.

PQRSD 2 asignadas desde la sede principal

6 Requerimientos de los Entes de Control enviados desde la sede principal.

El desarrollo del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentó el siguiente comportamiento en la Sede Territorial Sur:

Gráfico No. 13



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

De acuerdo con el gráfico No. 13, la Sede Territorial Sur brindó atención oportuna al 68% de los registros, mientras que el 21% de las PQRSD se atendió de forma extemporánea, lo que permite inferir que la capacidad de respuesta asociada a esta sede en el primer semestre de 2020 fue del 89%, quedando pendiente por respuesta el 11% de los registros.

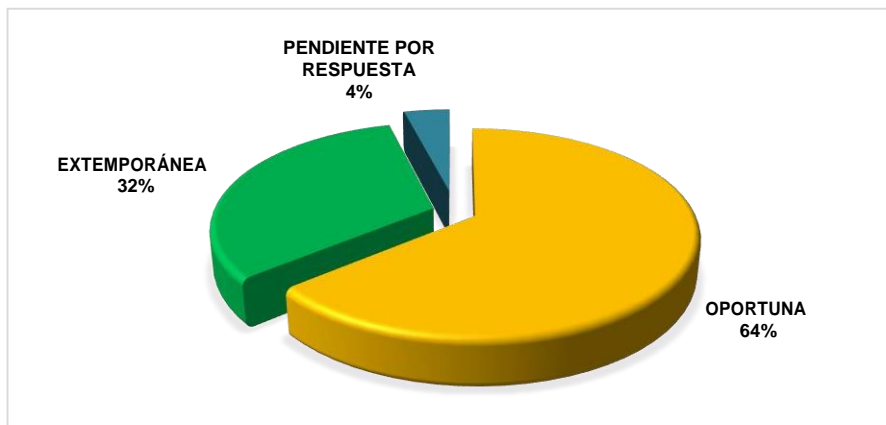
Esta sede recibió en promedio 9.66 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en Junio cuando le fueron asignados 19 registros; el periodo de menor recepción / asignación PQRSD para esta sede se ubicó en el mes de Abril cuando recibió 2 registros, mientras que en el mes de Junio, con 13 atenciones fue el periodo en el que mayor número de respuestas registró.

SECRETARIA GENERAL: A esta área enmarcada en los procesos de apoyo de la Corporación, le correspondió la atención a 25 PQRSD que le fueron asignadas acorde con las responsabilidades a su cargo como son solicitudes del préstamo de auditorio, donaciones de madera y elementos logísticos, reclamaciones por temas de facturación y vinculación nominal con la CORPOGUAJIRA y, que fueron proferidas así:

19 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.
6 Requerimientos de los Entes de Control

Ante las asignaciones proferidas, la Secretaria General de la Corporación presentó el siguiente comportamiento en la atención a las PQRSD:

Gráfico No. 14



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Esta área presentó atención oportuna al 64% de los registros que le fueron asignados y atendió en forma extemporánea el 32% de los mismos, es decir que su capacidad de respuesta durante el periodo fue del 96%, quedando pendiente por respuesta el 4% de los registros vencidos.

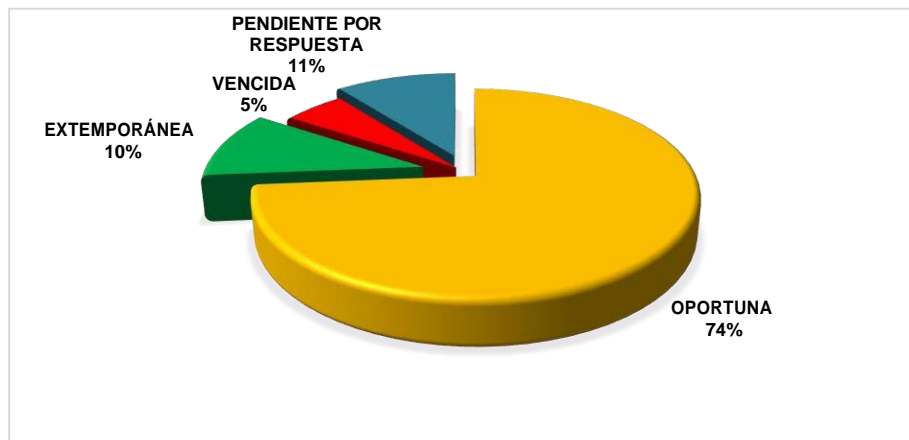
La Secretaria General recibió en promedio 4.16 PQRSD por mes, las cuales tuvo su pico más alto en el mes de Marzo cuando le fueron asignados 12 registros; el mes de menor frecuencia PQRSD fue Mayo cuando recibió sólo 1 asignación, mientras que mes en el que mayor número de respuestas registró esta área fue Marzo cuando se respondió la totalidad de 12 PQRSD que le fueron asignadas de acuerdo al pico referido.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN: Esta dependencia recibió la asignación de 19 PQRSD que se clasificaron de la siguiente manera:

16 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.
3 Requerimientos de los Entes de Control

Teniendo en cuenta las asignaciones proferidas a la Oficina Asesora de Planeación, se pudo verificar el comportamiento de esta área respecto a la atención enmarcada en el procedimiento adoptado por la Corporación para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD.

Gráfico No. 15



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

La Oficina Asesora de Planeación registró atención oportuna al 74% de las PQRSD que le fueron asignadas en el primer semestre de 2020, mientras que el 10% sobre el total asignado se atendió de forma extemporánea. En este sentido, la capacidad de respuesta de esta oficina fue del 84% reportando un 5% de registros con vencimiento de términos legales establecidos y un 11% de registros pendientes por respuesta.

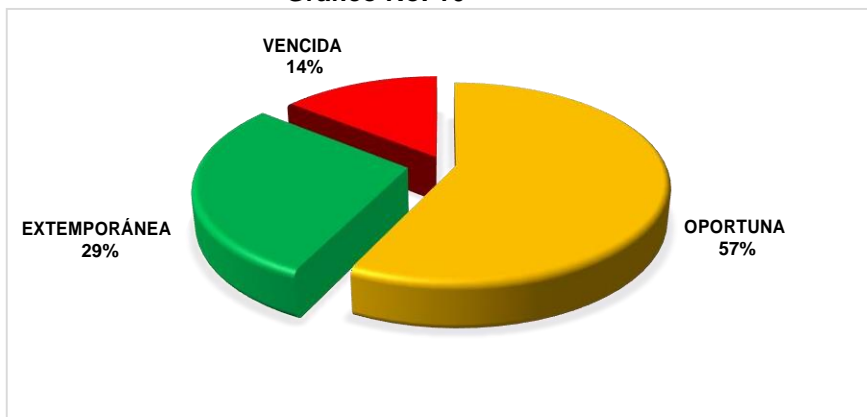
Esta dependencia recibió en promedio 3.16 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en el mes de Marzo cuando le fueron asignados 8 registros; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue Febrero cuando recibió sólo 3 registros, mientras que los meses en el que mayor número de respuestas registró fue Enero y Marzo.

OFICINA ASESORA JURÍDICA: Esta dependencia que hace parte de los procesos de apoyo de la Corporación, recibió la asignación de 7 PQRSD relacionadas con los trámites jurídicos y procesos contractuales que en los que la CORPOGUAJIRA forma o formó parte activa en la dinámica de su gestión; estos registros se clasificaron de la siguiente manera:

7 Requerimientos de los Entes de Control

Teniendo en cuenta las asignaciones proferidas a la Oficina Asesora Jurídica, se pudo evidenciar la plena atención a la totalidad de registros asignados como se muestra en la gráfica No. 1

Gráfico No. 16



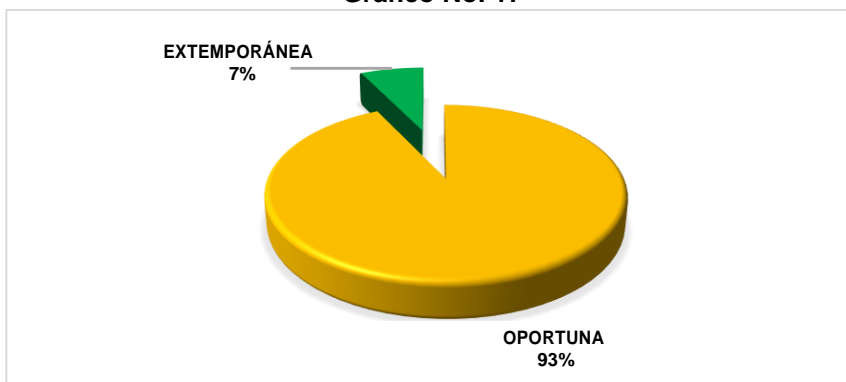
Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

La Oficina Asesora Jurídica registró atención oportuna al 57% de las PQRSD que le fueron asignadas en el primer semestre de 2020, mientras que el 29% sobre el total asignado se atendió de forma extemporánea. En este sentido, la capacidad de respuesta de esta oficina fue del 86% reportando un 14% de registros con vencimiento de términos legales establecidos.

Esta dependencia recibió un promedio muy bajo de asignación PQRSD equivalente a 1,16 por mes. El pico más alto de las asignaciones proferidas estuvo en el mes de Febrero cuando le fueron remitidas 2 registros; La oficina Asesora Jurídica registró muy pocas asignaciones y en ello radica el promedio muy bajo, tanto así que en los meses de Enero, Marzo, Mayo y Junio de 2020, sólo recibió 5 PQRSD.

OFICINA DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: Esta dependencia adscrita a la Dirección General y en marcada en los procesos estratégicos de la Corporación, recibió la asignación de 14 PQRSD interpuestos por la ciudadanía, cuyo asunto generalmente está relacionado con solicitudes de apoyos económicos, entrevistas y manejo de agenda con actividades propias de la gestión institucional, además de aclaraciones de información relacionadas con la gestión ambiental.

Gráfico No. 17



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

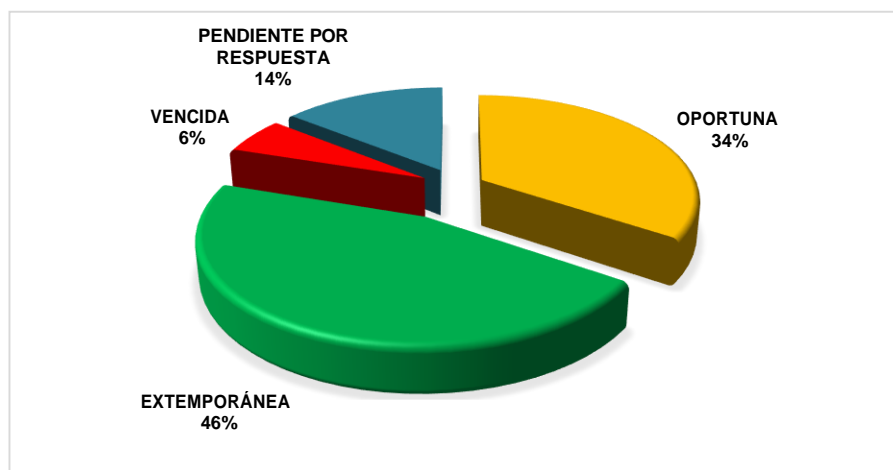
La Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, presentó un comportamiento igual al de la Oficina Asesora de Planeación; Logró la atención oportuna del 93% de las PQRSD que le fueron asignadas en el primer semestre de 2020, mientras que el 7% sobre el total asignado se atendió de forma extemporánea. En este sentido, la capacidad de respuesta de esta oficina fue del 100%.

Esta dependencia recibió en promedio 2.33 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en el mes de Febrero cuando le fueron asignados 5 registros; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue Marzo y Junio cuando sólo recibió 1 registro por cada mes, mientras que mes en el que mayor número de respuestas registró fue Febrero cuando logró la atención a la totalidad de PQRSD que le fue asignado con 5 respuestas.

REGISTROS COMPARTIDOS: Son 35 registros PQRSD que por su complejidad y dada la naturaleza de la información requerida, involucra la participación de varias áreas en su atención. Para tal finalidad la respuesta es coordinada desde la Oficina de Control Internos, cuando se trata de requerimientos de Órganos de Control y por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano cuando se trata de PQRSD interpuestas por personas naturales y/o jurídicas diferentes a los Entes de Control.

La atención de registros compartidos entre área de la Corporación presenta el siguiente comportamiento:

Gráfico No. 18



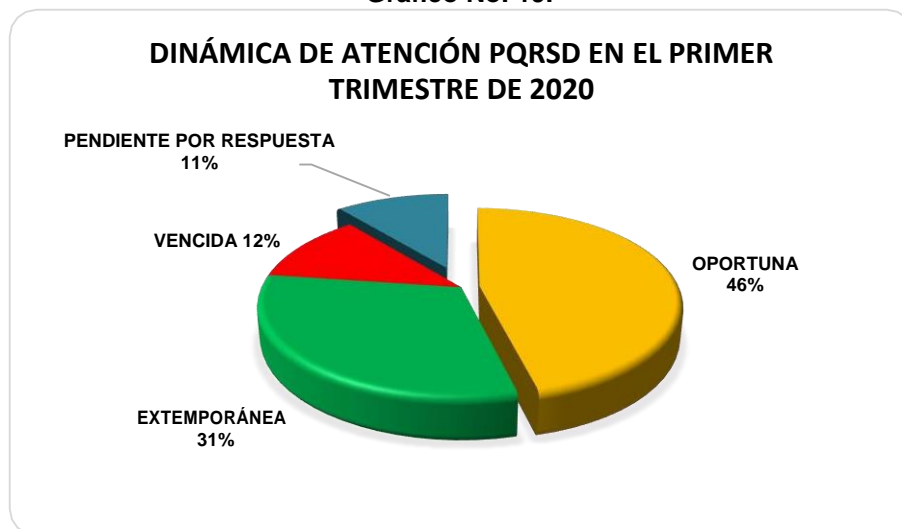
Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

A la fecha se registra un cumplimiento oportuno del 34% de registros asignados a varias áreas, mientras que el 46% de las atenciones fueron extemporáneas. Teniendo en cuenta la complejidad para atender situaciones en diferentes frentes, donde no todas las áreas manejan el mismo ritmo de trabajo, se presentan vencimientos de algunas PQRSD que se focalizan en 2 requerimientos de personas naturales / jurídicas.

Para finalizar este aparte del informe, es preciso indicar que la atención general a las PQRSD se presenta un cumplimiento del 77%, no obstante, para efectos del indicador de medición sólo se tienen en cuenta las PQRSD que han cumplido el término legal de atención que para este periodo es de 383 PQRSD dado que 54 de los registros aun cursan su trámite normal.

En este orden de ideas, el cumplimiento al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD en el primer semestre de 2020 es del **84.625%**.

Gráfico No. 19.



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

El promedio general de PQRSD es de 82.66 registros interpuestos cada mes por los grupos de interés de la Corporación durante el primer semestre del año 2020.

3. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL – PRIMER SEMESTRE DE 2020.

A continuación, se especifican los datos más relevantes respecto a la atención a las PQRSD interpuestas por los Entes de Control durante el primer semestre del 2020.

En este sentido, es preciso indicar que la atención a los requerimientos de los Entes de Control es coordinada desde la oficina de Control Interno en su rol de relacionamiento con esos organismos externos; basado en ello y teniendo en cuenta que la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano es un cliente de la oficina de Control Interno, es importante señalar que los datos sobre esta atención fueron tomados fielmente de la matriz de trazabilidad y seguimiento a PQRSD aportada por dicha dependencia y que fue verificada a través del Sistema Documental Oficial de la Corporación, permitiendo determinar lo siguiente:

Durante el primer semestre de 2020 la Corporación registró un total de **92** comunicaciones proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, el Departamento Nacional de Planeación, el Congreso de la República, Ministerio del Medio Ambiente, Alcaldía de San Juan, Comunidades Indígenas y la Defensoría del Pueblo como se describe en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 20

Entes Requirientes en el Primer Semestre de 2020

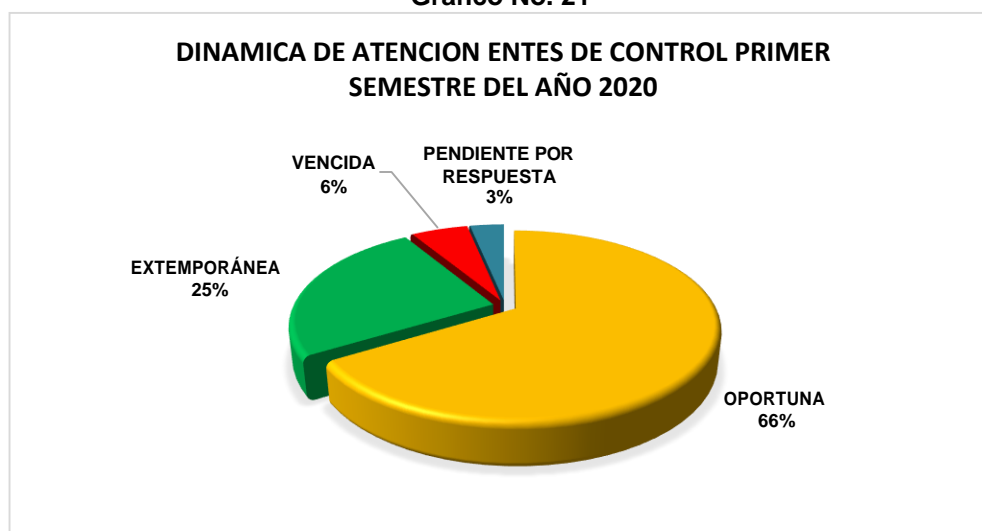
DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020						
ENTE DE CONTROL REQUIRIENTE	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	35	15		1	51	100%
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	18	2		1	21	95%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	7	3	2		12	83%
MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE (MADS)	1	2	1		4	75%
ALCALDIA DE SAN JUAN				1	1	0%
COMUNIDAD HASAIKA		1			1	100%
DEFENSORIA GENERAL DE LA GUAJIRA			1		1	0%
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION (DNP)			1		1	0%
TOTAL	61	23	5	3	92	
<i>Equivalencia en %</i>	66,30	25,00	5,43	3,26	100,00	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

El gráfico 20 permite observar las entidades de control que durante el primer semestre de 2020 interpusieron comunicaciones ante CORPOGUAJIRA; así mismo, se logra percibir la cantidad de documentos que cada órgano radicó en las instalaciones de la Corporación.

De otro lado, es preciso destacar la atención brindada a los Entes de Control, la cual se ubica en 11.15% sobre el total de registros en el semestre; sin embargo, no deja de preocupar el número de PQRSD que a la fecha registran vencidos y aquellos registros pendientes por respuesta luego de la asignación proferida por la oficina de Control Interno.

Gráfico No. 21



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Seguidamente, se presenta información respecto a la asignación de los requerimientos de los Entes de Control en el primer semestre de 2020 así:

Tabla No. 9

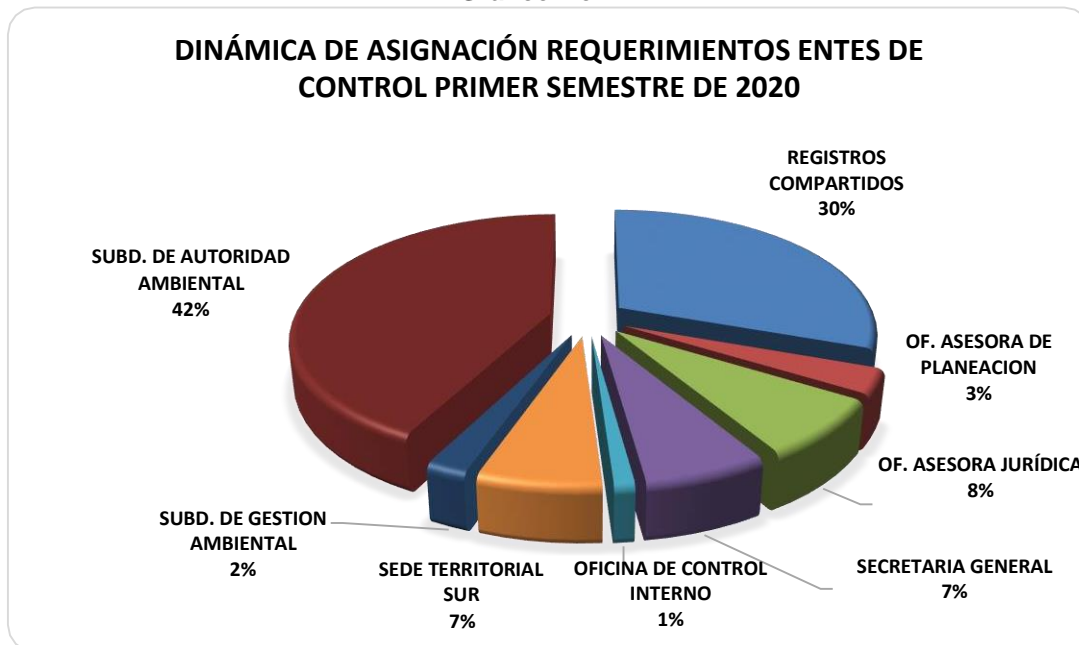
Dinámica de Atención PQRSD de los Entes de Control – Primer Semestre de 2020

DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS	17	7	3	1	28	86%
OF. ASESORA DE PLANEACION	3				3	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	4		2	1	7	57%
SECRETARIA GENERAL	4	2			6	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1				1	100%
SEDE TERRITORIAL SUR	4	2			6	100%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL	1	1			2	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	27	11		1	39	97%
TOTAL	61	23	5	3	92	
<i>Equivalencia en %</i>	66,30	25,00	5,43	3,26	100,00	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Como se puede discernir, existe un rubro de 5 registros vencidos equivalentes al 5,43% de los requerimientos proferidos por Entes de Control; así mismo, es evidente como en esta dinámica de atención, las responsabilidades tienden a ser compartidas en virtud que los Entes de Control solicitan información que generalmente involucra la participación de varias áreas a fin de dar respuesta a cada requerimiento interpuesto.

Gráfico No. 22



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Los registros compartidos corresponden al 30% sobre el total de requerimientos radicados en el primer semestre de 2020, seguido se encuentran las asignaciones a la Subdirección de Autoridad Ambiental con el 42% y en menor proporción la Oficina Asesora Jurídica con el 8%, la Sede Territorial Sur y Secretaria General con el 7% para cada una, Oficina Asesora de Planeación con el 3%, la Subdirección de Gestión Ambiental con el 2% y la Oficina de Control Interno con el 1%.

4. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES.

En lo concerniente al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, es preciso indicar que, para el primer semestre de 2020, la Corporación registró un total **165** reportes por presuntas afectaciones al ambiente en distintos sectores del departamento de La Guajira y que fueron registradas en cada una de nuestras sedes como se muestra en el siguiente esquema:

QUEJAS AMBIENTALES

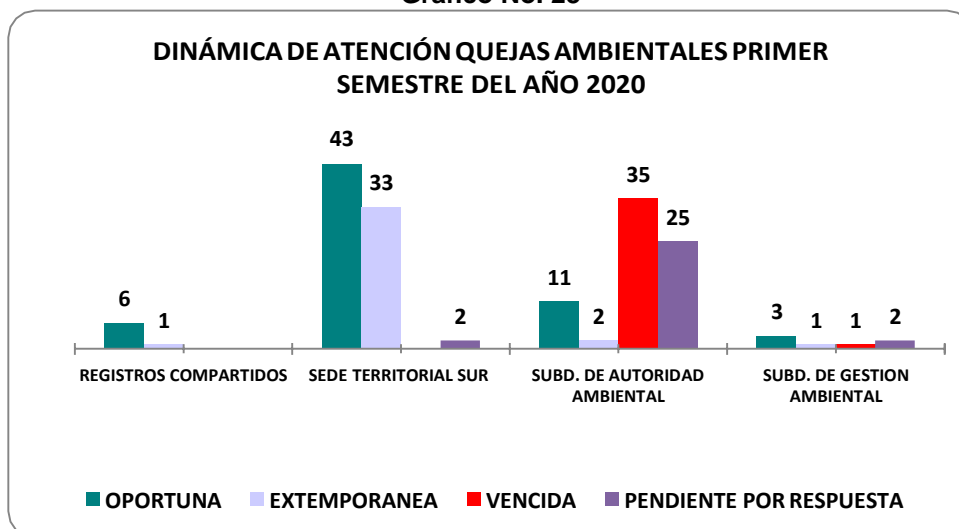
Sede Principal: 87

Sede Territorial Sur: 78

De las 165 Quejas Ambientales recepcionadas por la Corporación, la sede principal logró la captura de 87 registros, de los cuales 78 correspondieron a la jurisdicción a su cargo (descrita en el Procedimiento de Atención a Quejas Ambientales).

En términos de atención a los casos reportados es importante señalar que no ha sido óptimo el funcionamiento del sistema de atención a las Quejas Ambientales y ello se ve reflejado en que al término del primer semestre de 2020 sólo se haya dado atención oportuna al 38.18% de los registros, que sumados al 22.42% de atenciones extemporáneas, ubican el cumplimiento de este procedimiento en el 60.6%, muy por debajo de la meta esperada y afectando notablemente el indicador de atención a las PQRSD.

Gráfico No. 23



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

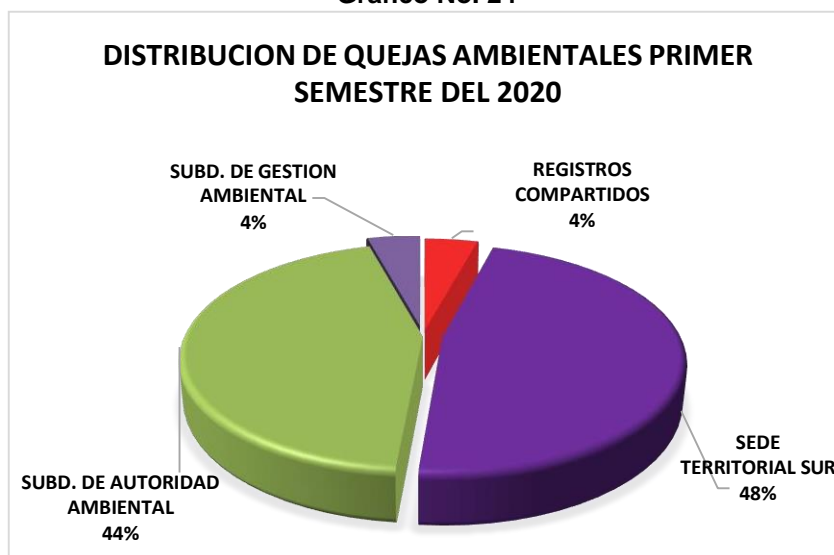
El área donde se presenta la mayor dificultad en la atención de Quejas Ambientales es la Subdirección de Autoridad Ambiental, que coincidentalmente es una de las áreas misionales de mayor responsabilidad en el cumplimiento de este procedimiento.

Tabla No. 10

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS	6	1			7	100%
SEDE TERRITORIAL SUR	43	33		2	78	97%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	11	2	35	25	73	18%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL	3	1	1	2	7	57%
TOTAL	63	37	36	29	165	
Equivalencia en %	38,18	22,42	21,82	17,58	100,00	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Gráfico No. 24



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

De otro lado, las afectaciones ambientales más frecuentes y los municipios mayormente afectados se describen a continuación:

Tabla No. 11

AFECTACION AMBIENTAL	CANTIDAD DE REPORTES
PROBLEMAS ASOCIADOS AL USO DEL AGUA	33
EMISIONES ATMOSFERICAS Y/O DE PARTICULAS	7
VERTIMIENTOS	4
MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	3
INCENDIO	18
FAUNA Y FLORA SILVESTRE AFECTADA	25
TALA Y DEFORESTACIÓN	54
RUIDO	4
MINERÍA	17
TOTAL	165

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD.

Como se puede observar, la Fauna y Flora Silvestre fue la afectación de mayor recurrencia en el primer semestre del año 2020 seguido de la Deforestación y Tala de Bosques, otras afectaciones que en orden descendente son: Problemas asociados al uso del agua, Emisiones Atmosféricas, Incendio, Minería, Manejo de Residuos, Vertimientos, Ruido en diferentes sectores del Departamento de La Guajira.



Tabla No. 12

AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS EN PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020										
MUNICIPIO	PROBLEMAS ASOCIADOS AL USO DEL AGUA	EMISIONES ATMOSFERICAS Y/O DE PARTICULAS	VERTIMIENTOS	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	INCENDIO	FAUNA Y FLORA SILVESTRE AFECTADA	TALA Y DEFORESTACIÓN	RUIDO	MINERÍA	TOTAL
ALBANIA						1	1			2
BARRANCAS	2				1	3	9			15
DIBULLA	1		1		1	2	5		2	12
EL MOLINO	1	1			1		1		2	6
FONSECA	5				1	2	6			14
DISTRACCION										0
URIBIA	1									1
HATONUEVO	1					1	1			3
LA JAGUA DEL PILAR	1				1	1	1			4
MAICAO	1			1		1	4		1	8
MANAURE	2			1		2	1			6
RIOHACHA	4	4	3	1	10	10	15	4	6	57
SAN JUAN DEL CESAR	8	2			2	2	6		5	25
URUMITA	5				1		3			9
GUACOCITO (NORTE DEL CESAR/ JURIDICCION CORPOGUAJIRA)									1	1
VILLANUEVA	1						1			2
TOTAL	33	7	4	3	18	25	54	4	17	165

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD

Gráfico No. 26

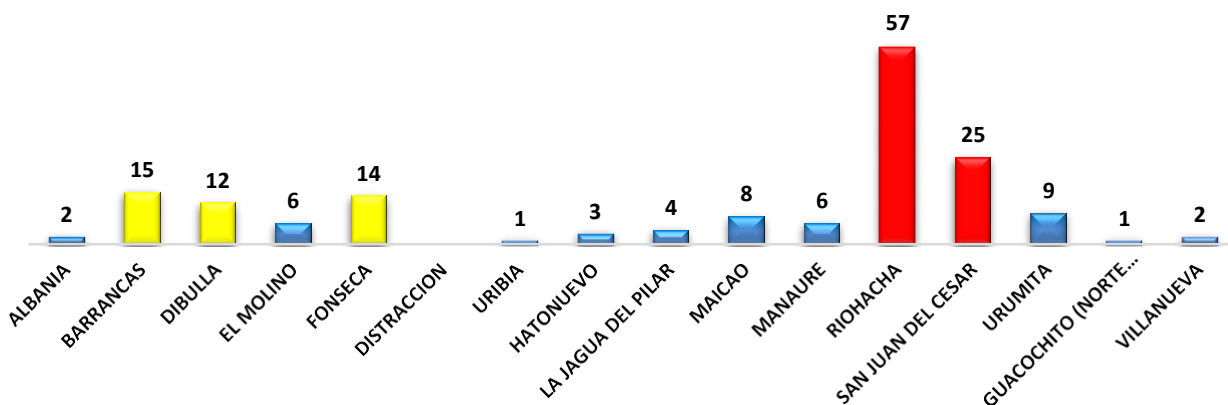
AFECTACIONES AMBIENTALES REGISTRADAS EN EL MES DE JUNIO DE 2020



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD

Gráfico No. 27

AFECTACIONES AMBIENTALES POR MUNICIPIOS PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD



Como se logra apreciar en los gráficos anteriores, la jurisdicción con mayores reportes de afectaciones ambientales es Riohacha D. T. y C. con 57 reportes, seguido por los municipios de San Juan con 25 identificados como los más críticos en el departamento de La Guajira.

En zona de frecuencia moderada se ubican municipios como Barrancas con 15, Dibulla con 12 casos, Fonseca con 14 afectaciones.

A continuación, se realiza un análisis de las afectaciones más recurrentes por cada municipio del departamento Así:

MUNICIPIO DE ALBANIA: Municipio de la Media Guajira del cual profirieron 2 reportes de presuntas afectaciones al ambiente, entre las cuales resaltan 1 caso relacionado con la Fauna y Flora Silvestre afectada y 1 para deforestación de bosques y tala de árboles.

MUNICIPIO DE BARRANCAS: Municipio del sur del departamento, en el que se registraron 15 quejas ambientales y donde sobre salen 9 casos por tala de árboles.

MUNICIPIO DE DIBULLA: Municipio de la baja Guajira, las principales problemáticas esta asociadas a Tala de Bosque, a la Fauna y Flora Silvestre afectada con 12 reportes.

MUNICIPIO DE DISTRACCIÓN: No presenta ninguna afectación ambiental durante el primer semestre del año 2020.

MUNICIPIO DE EL MOLINO: En el primer semestre de 2020, se recibió reporte de afectaciones ambientales relacionada a la Minera con 6 casos entre los más sobresalientes.

MUNICIPIO DE FONSECA: Municipio con alto porcentaje de afectaciones ambientales que totalizan 14 y entre las cuales resaltan 6 reportes por tala de árboles y 5 con problemas asociados al uso del agua.

MUNICIPIO DE HATONUEVO: Presentó muy pocos reportes de afectaciones ambientales, sólo registró 3 casos, 1 de tala de árboles, 1 caso relacionado con tenencia de fauna silvestre, 1 problemas asociados al uso del agua.

MUNICIPIO DE LA JAGUA DEL PILAR: No registró mayores afectaciones en el primer semestre de 2020. Las afectaciones del periodo fueron 4, 1 relacionada a la tala de árboles, 1 queja relacionada con fauna y flora afectada, 1 con incendio y otra con relación problemas asociados al uso del agua.

MUNICIPIO DE MAICAO: Este municipio del Norte del Departamento de La Guajira registró un total de 8 afectaciones ambientales, entre las cuales resalta la tala de árboles y deforestación.

MUNICIPIO DE MANAURE: Más al norte que el municipio de Maicao se encuentra Manaure, donde los reportes por afectaciones ambientales más reportadas indican problemas asociados al uso del agua y la tenencia en cautiverio y cacería de fauna silvestre son las problemáticas más recurrentes en esta jurisdicción.



RIOHACHA D. T. y C.: La Capital del departamento y sus zonas perimetrales conforman la jurisdicción más golpeada por las afectaciones ambientales de acuerdo con los reportes ciudadanos; son en total 57 reportes que la ubican en la cúspide de la región liderando con 15 casos de tala de árboles, 10 quejas por afectaciones a la fauna y flora así como 10 quejas relacionadas a incendios, 6 casos de minería, así como también 4 casos para la afectación sobre problemas asociados a las emisiones atmosféricas y 4 casos para problemas con el uso del agua, también reportaron 3 problemas sobre vertimientos, 1 sobre manejos de residuos sólidos y 4 relacionados al ruido en el departamento de La Guajira.

MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL CESAR: Este Municipio del Sur de La Guajira es el 2 con mayor número de afectaciones después de Riohacha con 25 reportes. Presenta 6 problemáticas asociadas a la tala de árboles, 8 al uso del agua, 2 la presencia recurrente de fauna silvestre e incendios forestales, 5 de minería, 2 problemas con emisiones atmosféricas.

MUNICIPIO DE URIBÍA: El municipio más al norte del departamento de La Guajira, según los reportes de afectaciones ambientales, presenta pocas problemáticas en esta materia; sólo se registró 1 reporte distribuido con problemas asociados al uso del agua.

MUNICIPIO DE URUMITA: Municipio con pocos reportes de afectaciones ambientales; sólo se registraron 9 quejas ambientales: 3 casos de tala de árboles, 1 incendios forestales, 5 quejas por el uso del recurso hídrico.

MUNICIPIO DE VILLANUEVA: Registró pocos reportes de afectaciones ambientales sin embargo algunos de ellos fueron de gran relevancia como los problemas asociados al uso del agua y la otra problemática fue de tala de árboles.

MUNICIPIO DE GUACOCHITO (NORTE DEL CESAR): Con relación a esta afectación ambiental, se debe a que en el corregimiento de Guacochito al norte del Cesar se interpuso una queja por extracción de material de arrastre en el río Cesar por parte de la Asociación de Paleros de Guacochito sin ningún tipo de licencia y en la cual Corpoguajira tiene jurisdicción debido a que el área donde están socavando el material es al margen derecho del río Cesar que limita con el departamento de La Guajira.



5. ANÁLISIS GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES DURANTE EL PERIODO DEL 25 MARZO AL 30 DE JUNIO 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 junio de 2020.

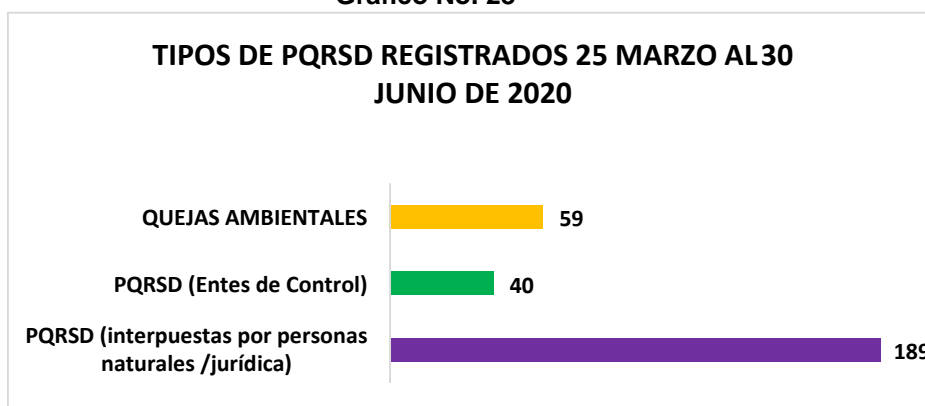
Tabla No. 13

ANÁLISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES PERIODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO (25 MARZO-30 JUNIO)						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	110	10	12	57	189	63%
PQRSD (Entes de Control)	26	9	2	3	40	88%
QUEJAS AMBIENTALES	29	1	0	29	59	51%
TOTAL	165	20	14	89	288	
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>57,29</i>	<i>6,94</i>	<i>4,86</i>	<i>30,90</i>	<i>100,00</i>	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD

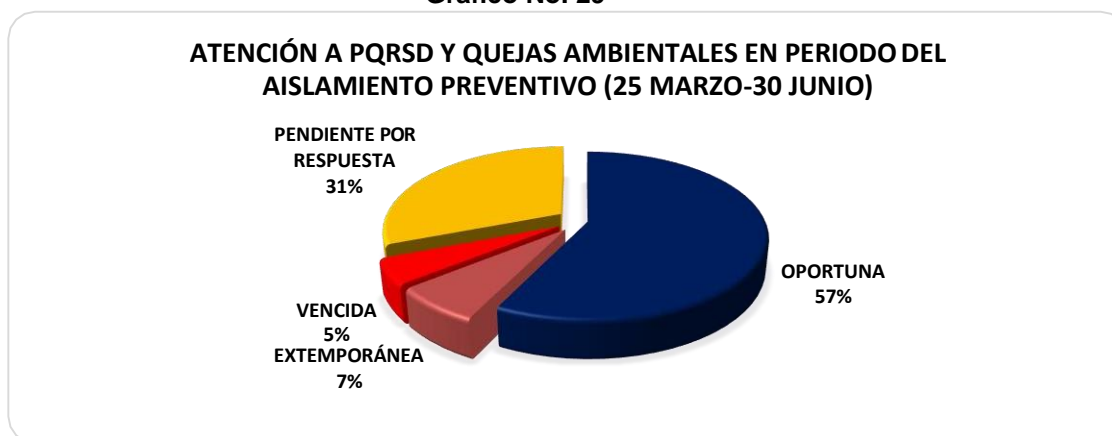
De acuerdo con los datos consignados en los formatos adoptados por la Corporación para el registro, trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales, se registraron ante la Corporación un total de **288** PQRSD, con una atención a 185 registros que corresponden al 64.23% en la atención a los grupos de interés de la entidad, también se puede apreciar un alto registro en requerimientos Pendiente por respuesta (89) 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. 28



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD

Gráfico No. 29



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD

Como se logra apreciar, a la fecha determinada para esta sección del informe la Corporación presentó el 64% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 57% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 7% fueron registros respondidos de forma extemporánea, así mismo se logra apreciar que el 5% de registros figuran sin atención y por último se refleja un 31% correspondiente a registros Pendiente por respuesta dentro de los cuales se encuentran dentro de los términos de atención establecidos por el nuevo Decreto antes mencionado.

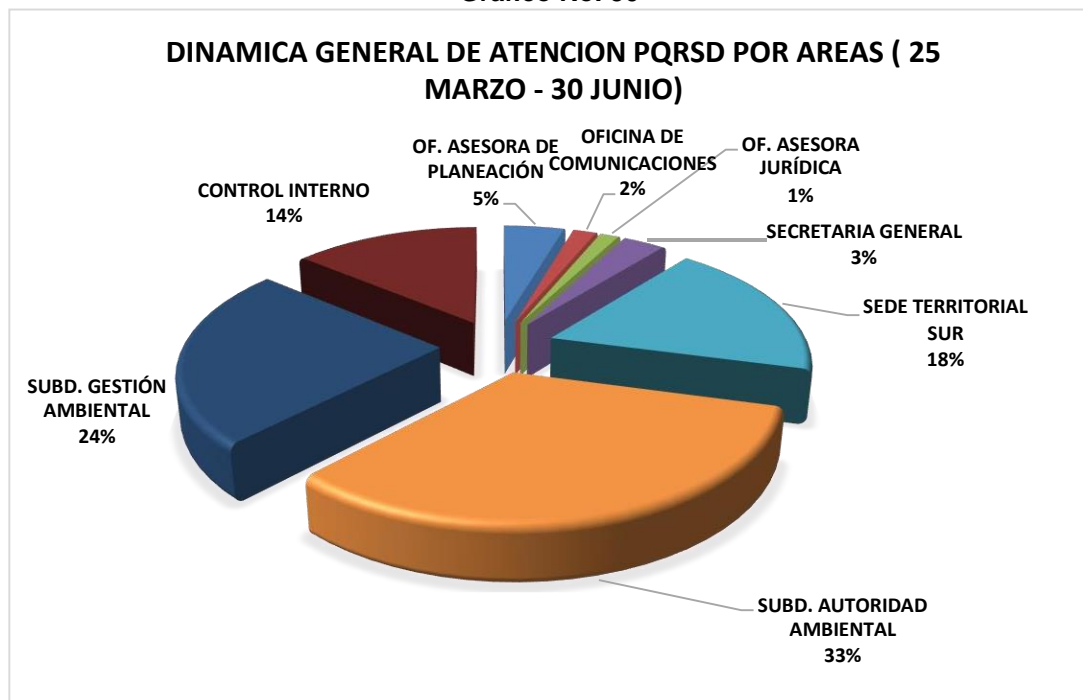
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación en lo que va del tiempo del Aislamiento Preventivo Obligatorio:

Tabla No. 14

DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS EN EL PERIODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO (25 MARZO-30 JUNIO DE 2020)						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	9	1	0	3	13	77%
OFICINA DE COMUNICACIONES	5	0	0	0	5	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	3	1	0	0	4	100%
SECRETARIA GENERAL	7	0	0	2	9	78%
SEDE TERRITORIAL SUR	44	1	0	8	53	85%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	34	3	10	48	95	39%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	37	5	2	25	69	61%
CONTROL INTERNO	26	9	2	3	40	88%
TOTAL	165	20	14	89	288	
<i>Equivalencia en %</i>	57,29	6,94	4,86	30,90	100,00	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD

Gráfico No. 30



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRS D

En la dinámica de atención a las PQRS D 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 95 registros, equivalentes al 33% de los registros ingresados a la Corporación con un porcentaje de cumplimiento del 39%, seguido por la Subdirección de Gestión Ambiental reportó 69 requerimientos correspondiente al 24% con un cumplimiento del 61%, la Sede Territorial Sur con 53 registros asignados presentó el 18% con un porcentaje de cumplimiento del 85% de los registros a su cargo, la Oficina de Control Interno con 40 PQRS D asignadas que corresponden al 14% con un porcentaje de cumplimiento del 88%, le sigue la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 13 PQRS D correspondientes al 5% con un porcentaje de cumplimiento del 77%, Secretaria General recibió el cargue de 9 solicitudes equivalentes con el 3% y su cumplimiento fue del 78%, la Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 5 registros representan en un 2% logrando cumplimiento del 100% y para terminar la Oficina Asesora Jurídica reflejó 4 reportes equivalentes al 1% con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

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

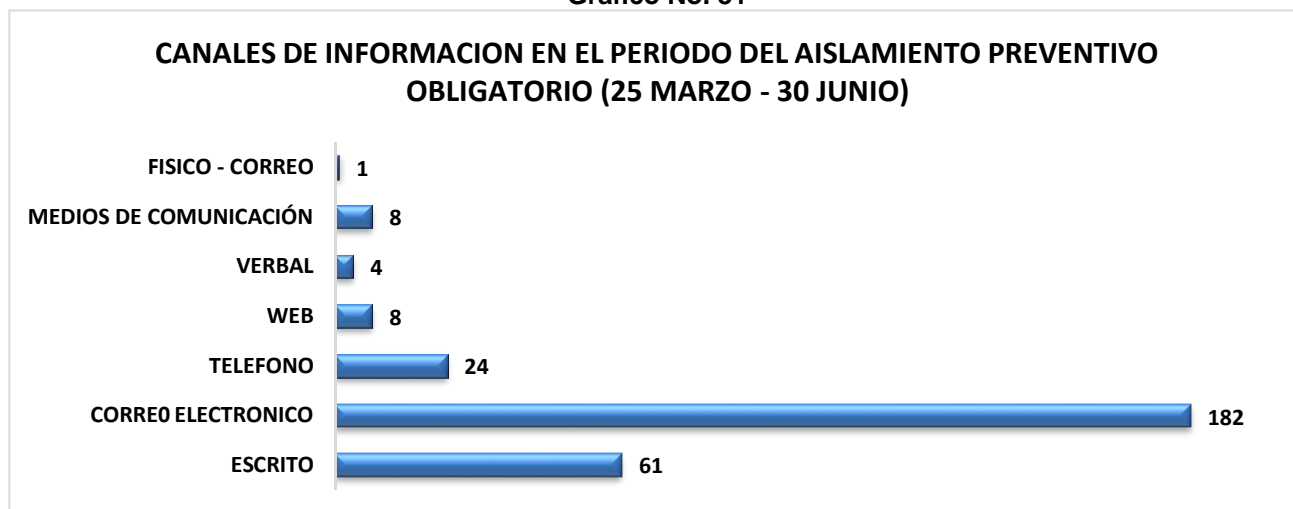
requerimientos ha sido de manera virtual y la dependencia que represento un bajo nivel de cumplimiento como el área de Subdirección de Autoridad Ambiental es debido a que presentan altos registros vencidos y los pendientes por respuesta, razón por la cual es de vital importancia reafirmar su compromiso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

Tabla No. 15

DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION INGRESADAS EN EL PERIODO DE LA EMERGENCIA SANITARIA (25 MARZO - 30 JUNIO)								
CONCEPTO	ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	WEB	VERBAL	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FISICO - CORREO	TOTAL
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	21	147	11	7	1	2		189
PQRSD (Entes de Control)	38	2						40
QUEJAS AMBIENTALES	2	33	13	1	3	6	1	59
TOTAL REGISTROS	61	182	24	8	4	8	1	288
Equivalencia en %	21	63	8	3	1	3	1	100

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD

Gráfico No. 31



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD



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 182 registros reflejando un 63% del total de requerimientos ingresados a la Corporación, le sigue el Canal Escrito con un reporte de 61 entradas para un porcentaje de 21% del total reportados, de igual manera el canal de vía Telefónica presenta 24 registros para un total de 8% del total ingresado a la Corporación, presenta también 8 registros por cada Canal de Pagina Web y Medios de Comunicación reflejando el 3% del total ingresado para cada uno, le sigue el Canal Verbal con 4 registro para un 1% del total de recepciones y finalmente con 1 registro combinado entre escrito- correo reflejando un 1% del total de registros ingresados a la Corporación dentro del periodo del 25 Marzo al 30 de Junio de 2020.



CONCLUSIONES

La construcción del presente reporte semestral, se realizó basado en información primaria que obedece a las Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD y Matrices de Seguimiento a la Atención de Quejas Ambientales aportadas por la Sede Territorial, Oficina de Control Interno y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

Así mismo, se realizó seguimiento con todas las áreas de la Corporación y además se verificación a través del Sistema Documental SICO cruzando los registros descritos en las Matrices de Trazabilidad.

Una vez realizadas las acciones de seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas el primer semestre de 2020, se puede concluir lo siguiente:

- En aspecto comparativo se recibieron menos registros de PQRSD con relación al primer semestre del año anterior en el cual se presentó un aumento en los registros respondidos de forma extemporánea durante el primer semestre del año 2020 así como también de los registros pendientes por respuesta; los registros vencidos disminuyeron con relación al año anterior más de un 50%. Para la vigencia del primer semestre del año 2020 disminuyó el número de quejas ambientales registradas, así como también los registros proferidos por los Entes de Control. Casualmente se presentaron el mismo número de registros generales (496) para las vigencias del año 2019 y 2020.

- La Corporación recibió durante el primer semestre del año 2020 un total de 753 registros entre PQRSD y Quejas Ambientales, dando cumplimiento de atención en los siguientes términos:

563 PQRSD con un cumplimiento del 74.76%

100 Quejas Ambientales con un cumplimiento efectivo de 60,6%

- Los Entes de Control esta incluidos en el rubro de las PQRSD, pero individualmente obtuvieron un cumplimiento del 91,3% tramitando 84 respuestas sobre el total de 92 registros recibidos en el primer semestre de 2020.
- En términos de la vigencia del primer semestre del año 2020 tenemos que el área que mayor registro de PQRSD reportó a su cargo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 233 solicitudes representando el 47% del total de PQRSD recibidas por la Corporación, seguido de la Subdirección de Autoridad Ambiental con 96 registros. El área que menos registros tuvo a su cargo fue la Oficina Asesora Jurídica con 7 registros.
- Las áreas con mejor desempeño con relación a la atención a las PQRSD fueron la Secretaría General y la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano con un porcentaje de cumplimiento del 96% y 100% respectivamente durante la vigencia del primer semestre del año 2020.



- La Subdirección de Autoridad Ambiental fue el área con menor desempeño reportando un cumplimiento del 45% durante el primer semestre del año 2020 debido al alto número de registros vencidos y registros pendientes por respuesta con relación a las PQRSD.
- Con relación a las Quejas Ambientales tenemos que la Sede Territorial sur fue la que más registros reporto con un total de 78 quejas recibidas correspondiente al 48% del total de quejas recibidas durante el primer semestre del año 2020, seguido de la Subdirección de Autoridad Ambiental con 73 registros recibidos representado en un 44%. Se refleja un alto número de registros con vencimiento de términos legales establecidos que representa el 21,82% así como el 17,58% de registros pendientes por respuesta. Su porcentaje de respuesta es del 60.6%.
- De acuerdo a las afectaciones ambientales durante el primer semestre del año 2020 tenemos que las que mayor reporte se obtuvo fueron aquellas con relación a la Tala Indiscriminada de Árboles representado en un 32,12% y a las de fauna y flora silvestre afectada con un 46,6% del total de afectaciones recibidas en el periodo antes mencionado. Los municipios con mayor número de afectaciones ambientales fueron el distrito de Riohacha con un 34,5% y San Juan del Cesar con un 15,5% del total recibido bajo este criterio.
- Con relación a los requerimientos proferidos por los entes de Control tenemos que el área con mayor asignación fue la Subdirección de Autoridad Ambiental con 39 registros emitiendo un 42% del total tramitando oportunamente 38 cumpliendo de esta manera en un 97% de los requerido, seguido tenemos a aquellas solicitudes que para ser tramitadas y/o respondidas requieren del trabajo en conjunto de varias dependencias denominadas registros Compartidos con 28 registros reflejando el 30% de las cuales se dieron respuesta a 24 arrojando un cumplimiento del 86%; así mismo reporta un 5,43% de registros vencidos y un 3,26% de registros pendientes por respuesta. Su porcentaje de atención es del 91,3%. Se observa que la Procuraduría General de la Nación fue el ente que mayor requerimiento envió con un total de 51 registros representado en un 56% seguido por la Contraloría General de la Republica con un total de 21 registros arrojando un 23% del total de requerimientos recibidos.
- Existe un porcentaje de registro pendientes por respuesta que se registra en el primer semestre del año 2020, reportando 89 registros correspondiente al 11,82% de las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas por la Corporación durante el periodo 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.

- En términos general se demuestra que existe 101 registros vencidos entre PQRSD y Quejas ambientales representado en un 13,41% del total general.
- Durante el periodo del Aislamiento Preventivo Obligatorio decretado a Nivel Nacional se puede observar un alto porcentaje de cumplimiento con relación a la atención de PQRSD reflejando un 64.23% así como también se nota un alto porcentaje de registros pendientes por respuesta que alcanzan el 30,90% y unos registros con vencimiento de términos legales establecidos que reportan el 4.86%.
- El área que mayores asignaciones se reporta durante el Aislamiento Preventivo Obligatorio es la Subdirección de Autoridad Ambiental reflejando un cumplimiento del 39%.
- De acuerdo al análisis del presente informe se obtiene que la atención a los Entes de Control durante el periodo del Aislamiento Preventivo obligatorio arroja 40 registros de los cuales se ha dado tramite a 35 solicitudes arrojando un cumplimiento del 88%.
- Con relación a las Quejas Ambientales durante el periodo del aislamiento Preventivo Obligatorio se observa que se reportó 59 registros de los cuales se dieron tramite a 30 obteniendo el 51% de cumplimiento.
- Es necesario precisar, que durante la recolección de los datos del presente informe se observó que varias dependencias se abstienen de revisar las matrices de trazabilidad de donde obtenemos toda la información para la elaboración de los informes presentados a la Dirección General; lo anterior expuesto es debido a que se pudo notar que existen registros con vencimientos de términos legales establecidos que no fueron remitidos a tiempo al área encargada sino mucho tiempo después de ser asignado. Por tal motivo, la Oficina Asesora de Comunicaciones hace énfasis constantemente a cada área de la entidad por medio de reportes semanales y diarios a que revisen constantemente los registros que le son asignados a la cuenta de Google Drive en sus respectivas matrices para evitar este tipo de circunstancias.

1. RECOMENDACIONES

- Apoyarse en las áreas que conforman los procesos de apoyo de la Corporación, para descongestionar el represamiento y evitar el vencimiento de PQRS en las áreas misionales de la entidad.
- Dar respuesta y reportar las atenciones a la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano en tiempo real.
- 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.
- 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.corpoguajira.gov.co

Atentamente,



DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Elaboró: Jair Gnecco