



**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
Junio 2020



Corpoguajira

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

PERIODO: Junio 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 Junio 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 30 de Junio 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 Junio 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



Corpoguajira

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 Junio 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 Junio 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 Junio 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, en el mes de junio de 2020 la Corporación presentó un total de **118** PQRSD, con una atención a 48 registros que corresponden al 40.68% 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 30 de Junio de 2020:

Tabla No. 2

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN JUNIO DE 2020						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	29	1	0	53	83	36%
PQRSD (Entes de Control)	5	6	2	3	16	69%
QUEJAS AMBIENTALES	7	0	0	12	19	37%
TOTAL	41	7	2	68	118	
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>34,75</i>	<i>5,93</i>	<i>1,69</i>	<i>57,63</i>	<i>100,00</i>	

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

Gráfico No. 1

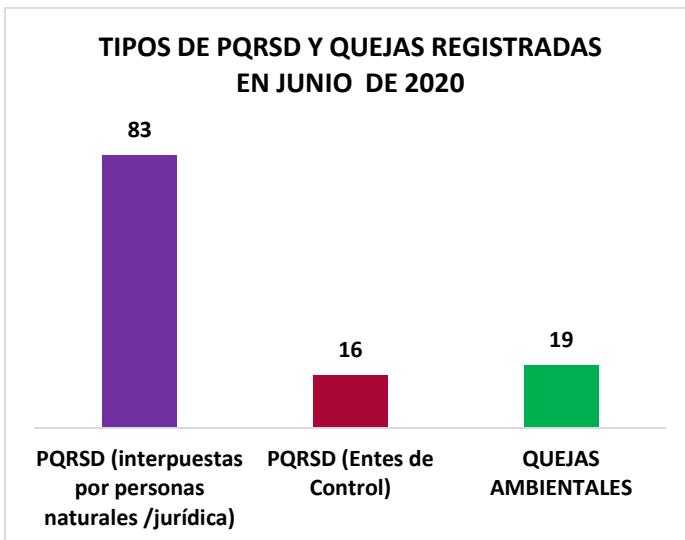
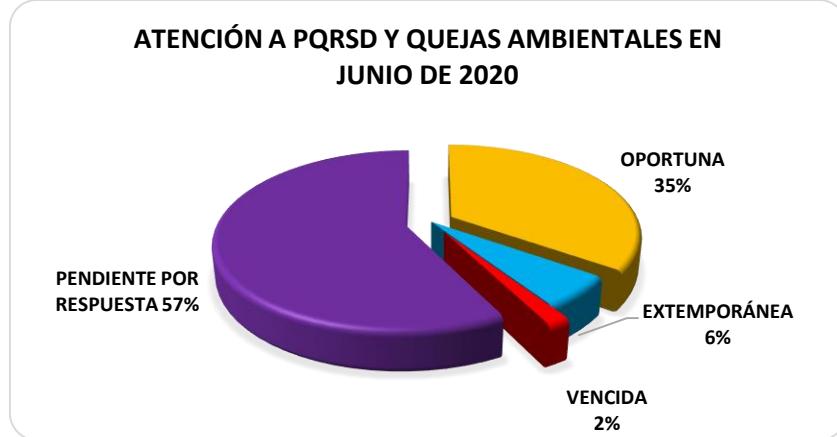


Gráfico No. 2



Como se logra apreciar, durante el mes de Junio de 2020 la Corporación presentó el 41% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 35% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 6% 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 representado en un 57%, lo cual se deriva 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.

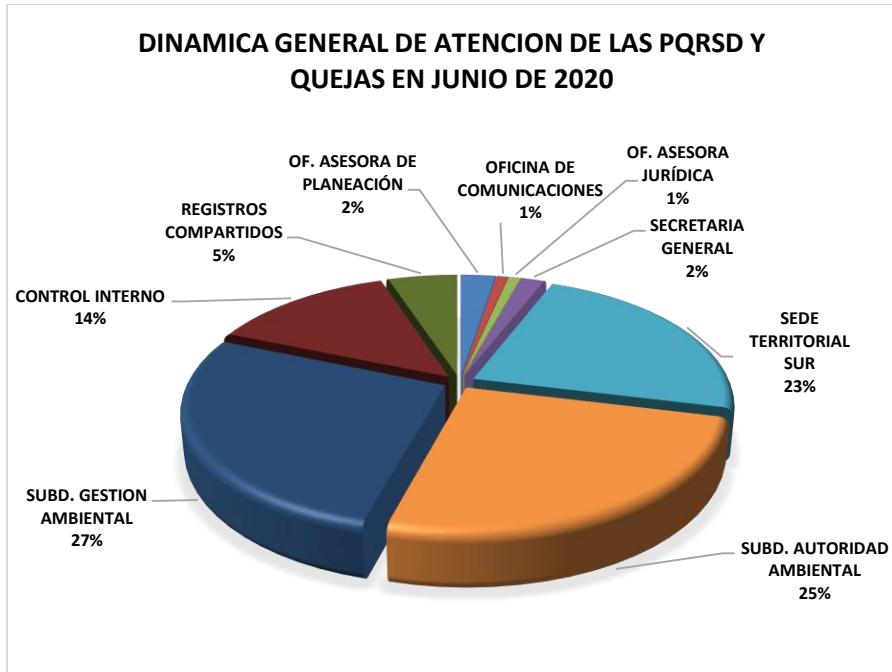
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

Tabla No. 3

DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS EN JUNIO DE 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0	0	2	3	33%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	1	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	1	0	0	0	1	100%
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	1	2	50%
SEDE TERRITORIAL SUR	19	0	0	8	27	70%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	5	0	0	25	30	17%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	8	1	0	23	32	28%
CONTROL INTERNO	5	6	2	3	16	69%
REGISTROS COMPARTIDOS	0	0	0	6	6	0%
TOTAL	41	7	2	68	118	
Equivalencia en %	34,75	5,93	1,69	57,63	100,00	

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

Gráfico No. 3



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, se evidenció que en el mes de Junio de 2020 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 32 registros, equivalentes al 27%, seguido por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 30 registros asignados presentó el 25% de los registros a su cargo, la Sede Territorial Sur con 27 PQRSD asignadas que corresponden al 23%, la Oficina de Control Interno le correspondió el 14% del total de registros ingresados a la entidad representado en 16 solicitudes mientras que la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 3 PQRSD correspondientes al 2%, la Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 1 registros proporcionales con el 1%, la Oficina Jurídica a donde fue asignado 1 registros que comprendió el 1% sobre el universo de PQRSD recibido por la Corporación en el periodo, Secretaría General recibió el cargue de 2 solicitud equivalente con el 2%,

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



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 30 de junio del aislamiento preventivo obligatorio de 2020.
5. Conclusiones.
6. Recomendaciones.

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

Una vez acopiada la información PQRSD recibida por la Corporación a 30 de Junio 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 durante el mes de Junio de 2020, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y tramitó **83** registros interpuestos por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.

Tabla No. 4

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	1			2	3	33%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1				1	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	1				1	100%
SECRETARIA GENERAL	1			1	2	50%
SEDE TERRITORIAL SUR	13			6	19	68%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	4			17	21	19%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	8	1		21	30	30%
REGISTROS COMPARTIDOS				6	6	0%
TOTAL	29	1	0	53	83	
<i>Equivalecia en %</i>	34,94	1,20	0,00	63,86	100,00	

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

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

Tabla No. 5

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	54
QUEJA (Adm.)	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
OTRAS SOLICITUDES	29
TOTAL	83

Se recibieron 54 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 65% 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 29 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 35%.

Gráfico No. 4

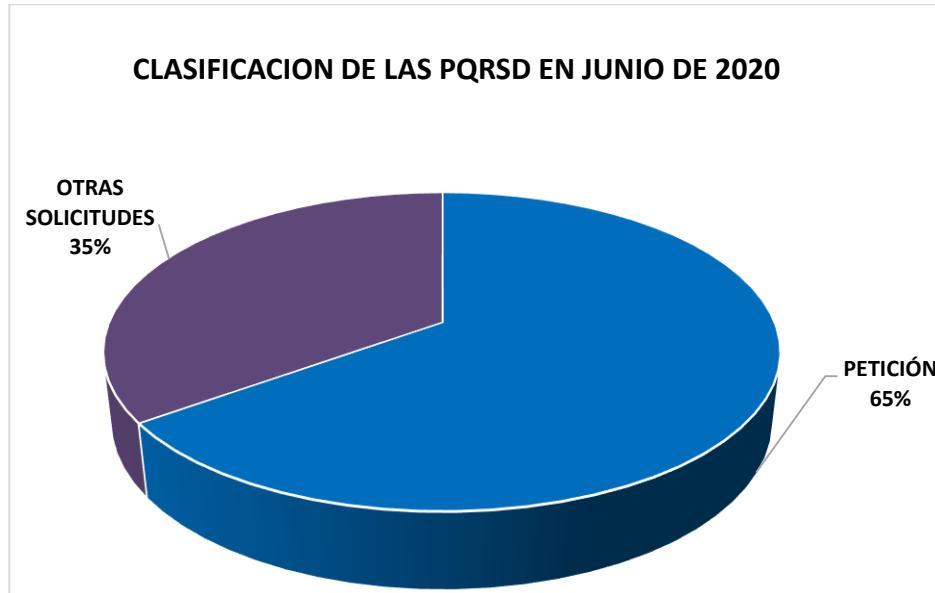
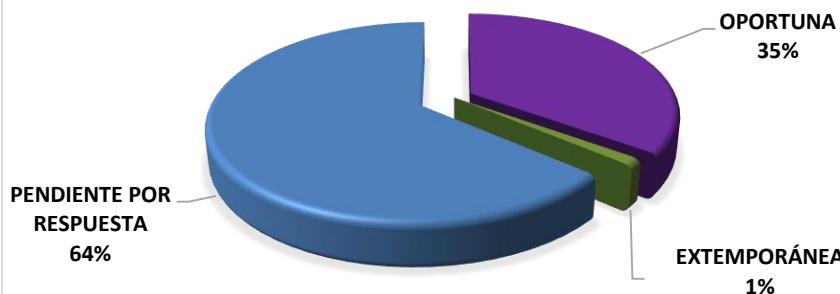


Gráfico No. 5

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD EN JUNIO DE 2020



La información descrita en la tabla No. 4 y gráfico No. 5 indica que durante el mes de Junio de 2020 la atención se ubicó en el 36.14%, refleja además que para el mes de junio no reporta ningún registro como vencido dando como resultado que para el mes de junio se dio trámite a todas las solicitudes que tenían vencimiento para el mes en mención, así como también se refleja un alto número de registros pendientes por respuesta que alcanzan el 64%.

Igualmente, se aprecia que la Corporación presenta un nivel de oportunidad en la atención en el orden del 35% y un porcentaje de extemporaneidad que se ubicó en el 1%.

En este orden de análisis, es procedente señalar que el área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 30 PQRSD, logrando un nivel de cumplimiento del 30% sobre el universo de asuntos de su competencia.

La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 21 registros de los cuales cumplió con la atención del 19%; entre tanto la Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 19 PQRSD, logrando la respuesta a 7 registros que son equivalentes al 54%.

La Secretaría General tuvo a su cargo 2 registros de los cuales se tramitó oportunamente 1 mientras que la Oficina Asesora de Planeación presentó 3 registros de los cuales solo 1 se respondió dentro de los términos legales de atención quedando como pendiente por respuesta 2.

Otras áreas que en el mes de Junio de 2020 recibieron asignación de PQRSD y que contrario a las descritas anteriormente, cumplieron con la atención fueron la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina Asesora Jurídica arrojando un cumplimiento del 100%.

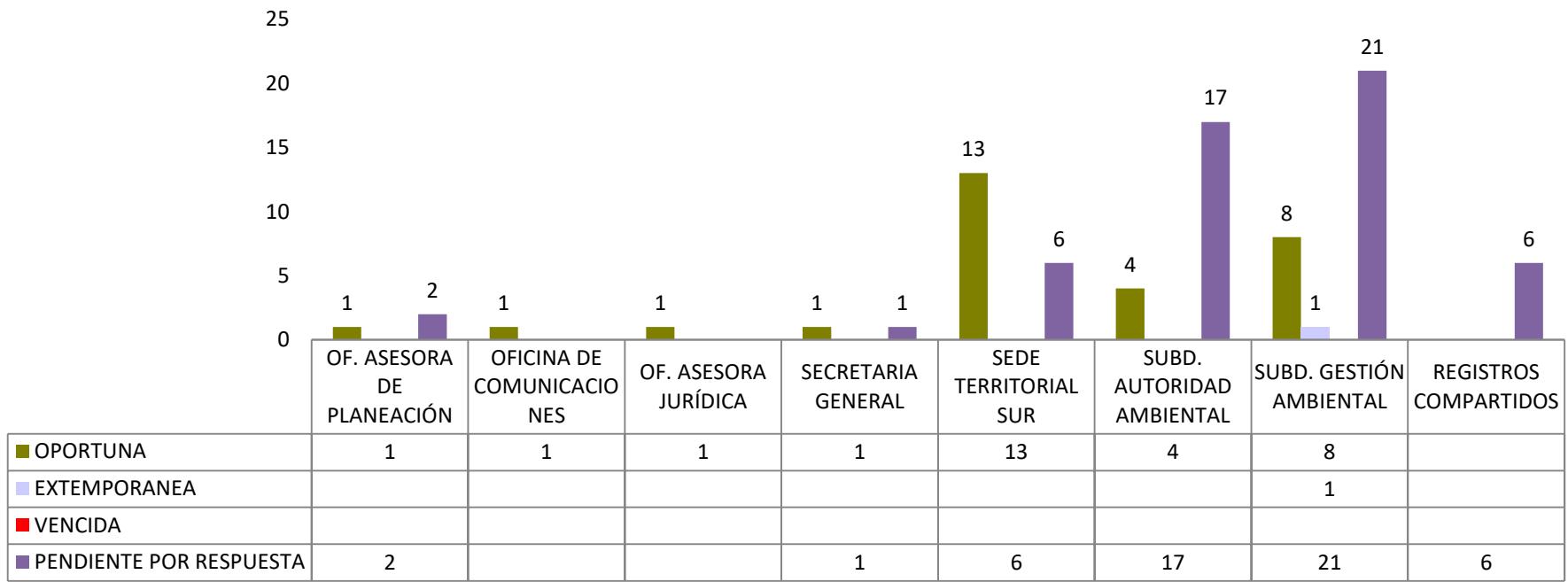


Finalmente, es preciso resaltar que algunos registros requirieron la consolidación de las informaciones, que, dada la naturaleza de la solicitud y la custodia de las informaciones requeridas, se encontraron dispersas en diferentes dependencias de la Corporación; es así como sobre un total de 6 registros compartidos de los cuales se encuentran pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

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

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

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREAS PQRSD JUNIO 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 Junio de 2020 se encontró que la Corporación registró un total de **16** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y de la Alcaldía de San Juan.

Particularmente, en lo que corresponde al mes de Junio de 2020 es preciso señalar que los Entes de Control prefirieron utilizar el canal escrito para interponer los requerimientos, lo cual está reflejado en el 100% de los registros.

Gráfico No. 7

CANAL DE INFORMACION UTILIZADO POR LOS ENTES DE CONTROL JUNIO 2020

ESCRITO - FÍSICO

16

Los tipos de PQRSD interpuestos por los Órganos de Control se basaron en su totalidad en solicitudes de información para un total de 16 registros.

Gráfico No. 8

**CLASIFICACION ENTES DE CONTROL JUNIO
2020**

SOLICITUDES
16

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

Tabla No. 6

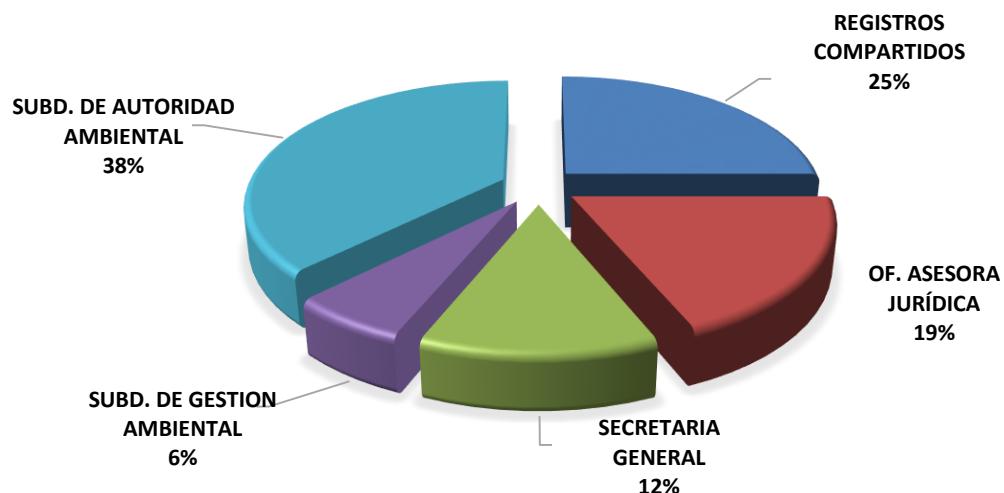
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS		2	1	1	4	50%
OF. ASESORA JURÍDICA	1		1	1	3	33%
SECRETARIA GENERAL	1	1			2	100%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	1				1	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	2	3		1	6	83%
TOTAL	5	6	2	3	16	
<i>Equivalencia en %</i>	31,25	37,50	12,50	18,75	100,00	

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 25% de requerimientos recibidos en el mes de Junio de 2020 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Secretaría General presentó el 12% de las asignaciones, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 38% de las asignaciones, la Oficina Asesora Jurídica tuvo a su cargo la atención del 19% de los requerimientos y la Subdirección de Gestión Ambiental tuvo a su cargo el 6% de los registros recibidos.

Gráfico No. 9

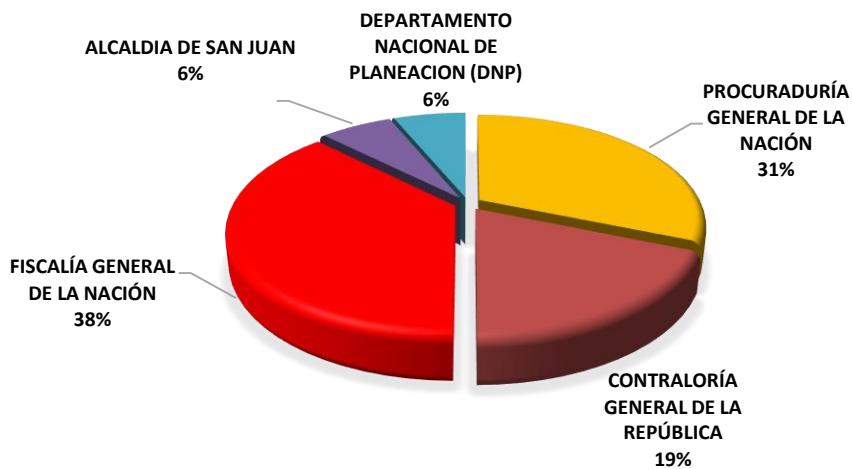
DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL JUNIO DE 2020



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10

REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL EN JUNIO DE 2020





Se observa que el 38% de los requerimientos fueron interpuestos por la Fiscalía General de la Nación, seguido por la Procuraduría General de la Nación con el 31%, la Contraloría General de la República reporta el 19%, con el 6% y el Departamento Nacional de Planeación y por último el 6% por la Alcaldía de San Juan.

En materia de atención, es importante destacar que en el mes de Junio de 2020 la Corporación logró la respuesta a 11 registros representado en un 68.75%, un vencimiento de términos legales de 12.50% y 18.75% de los registros se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de Junio de 2020 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **19** 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.

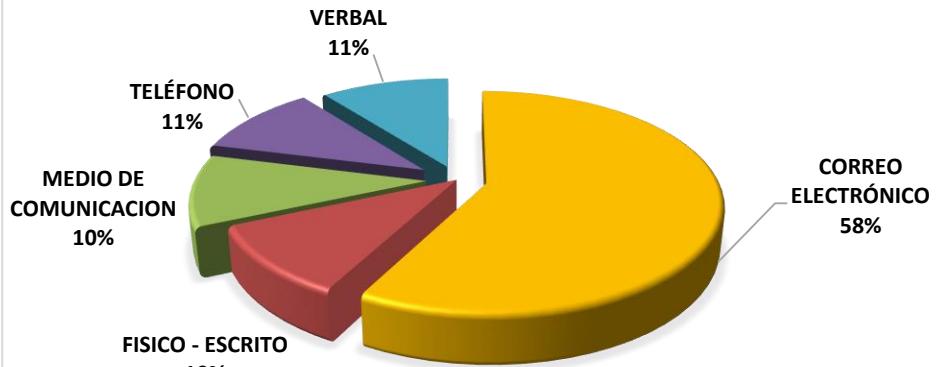
Las Quejas Ambientales fueron recibidas a través de los canales de información dispuestos por la Corporación al servicio de la ciudadanía como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 7

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	11
FÍSICO - ESCRITO	2
MEDIO DE COMUNICACIÓN	2
TELÉFONO	2
VERBAL	2
TOTAL REGISTROS	19

Gráfico No. 11

CANAL DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER QUEJAS AMBIENTALES EN JUNIO DE 2020



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 58%, seguido por el canal Verbal y las Llamadas Telefónicas con un 11% del total para cada uno, por el canal de Medios de Comunicación y el Canal Escrito representa cada uno en 10% del total de los registros recibidos.

En términos de atención a los casos registrados en el mes de Junio de 2020 es necesario informar que a la fecha de corte sólo el 36.84% de los casos tiene respuesta documentada e informada y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 8

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
SEDE TERRITORIAL SUR	6			2	8	75%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	1			8	9	11%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL				2	2	0%
TOTAL	7	0	0	12	19	
Equivalencia en %	36,84	0,00	0,00	63,16	100,00	

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

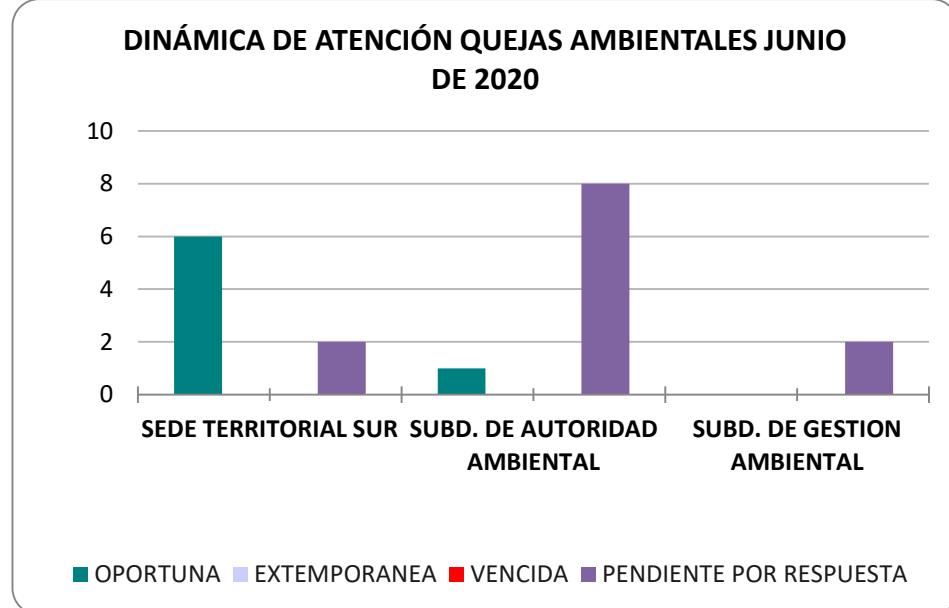
Como se puede apreciar, la Subdirección de Autoridad Ambiental, con 9 asignaciones, fue el área que en el mes de Junio de 2020 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales, seguida por la Sede Territorial con 8 registros a cargo y la Subdirección de Gestión Ambiental con 2 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 Junio 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 (47%), también fue el área que mayor cantidad de registros pendiente por atención tiene a su cargo durante el mes de Junio de 2020; de igual forma se aprecia que la Sede Territorial Sur registró el 42% del total de registros recibidos reflejando 2 registros pendientes por atención su cargo, mientras que la Subdirección de Gestión Ambiental refleja que tiene 2 quejas pendientes por atención durante el mes de Junio.

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

Las Quejas Ambientales registradas en Junio 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 Junio de 2020 fueron aquellos casos relacionados con la afectación a **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.,



Corpoguajira

Los desarrollos de actividades **Mineras y el Manejo de los Residuos Sólidos y Líquidos** 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.

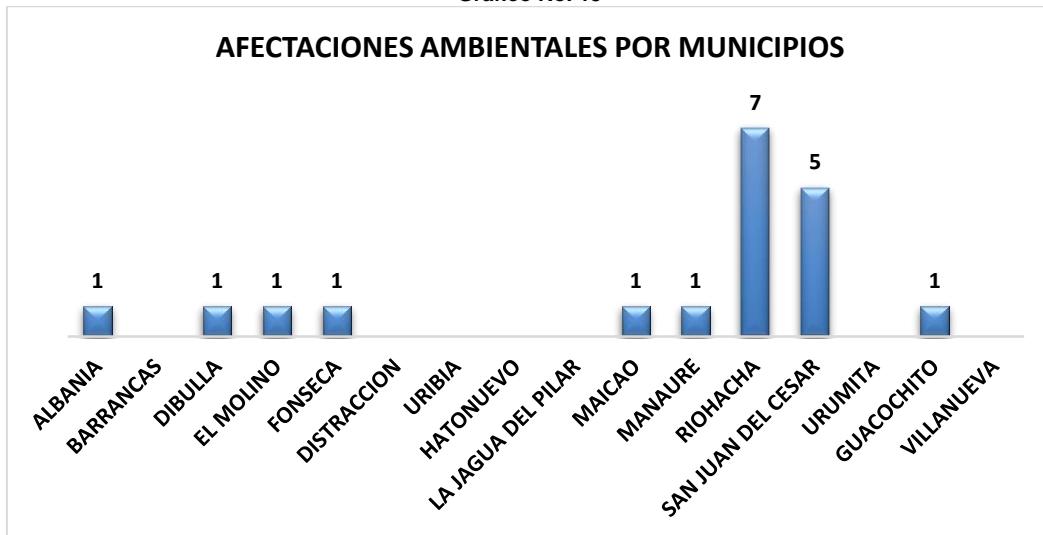
La **Fauna Silvestre** también se vio afectada durante el periodo del mes de Junio ya sea por reportes de caza, comercialización, cautiverio y/o presencia de los mismos en zonas pobladas, en los cuales se pone en riesgo la vida de la especie por la alteración de su entorno habitacional.

Las **Emisiones Atmosféricas y/o de Partículas** también fue una afectación que tuvo lugar durante el periodo antes mencionado generando preocupación en la comunidad en general debido al grado de contaminación en el aire lo que ocasiona el desarrollo de enfermedades y para la fauna y flora del Departamento de La Guajira.

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), los trabajos de empresas privadas (ASSA) 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 y en la realización de trabajos de mantenimiento.

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. Es necesario resaltar que durante el mes de Junio se recibió una queja relacionada con una medida preventiva impuesta por Corpocesar en el municipio de Guacochito en rio Cesar al norte del Cesar pero se recibió debido a que CORPOGUAJIRA tiene inferencia por solicitar protección al rio antes mencionado.

Gráfico No. 15



4. ANÁLISIS GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES DURANTE EL PERÍODO 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.

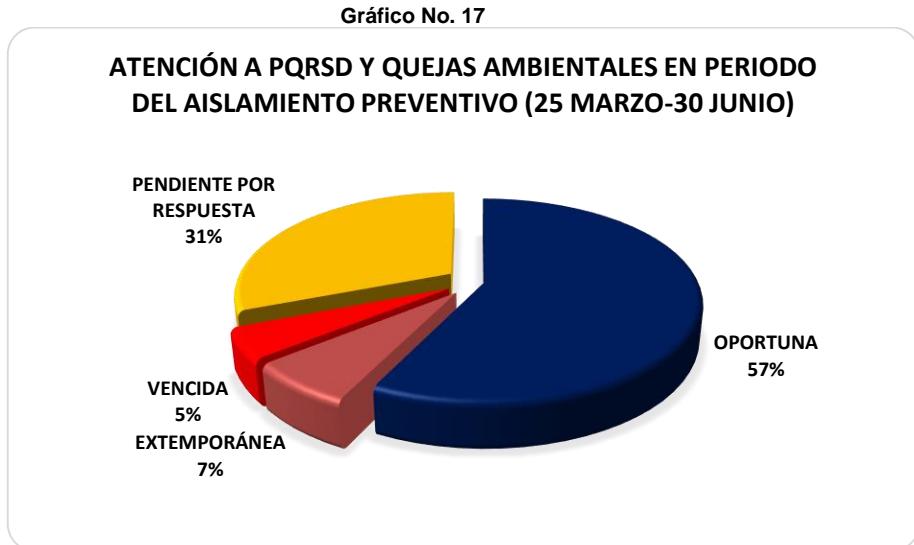
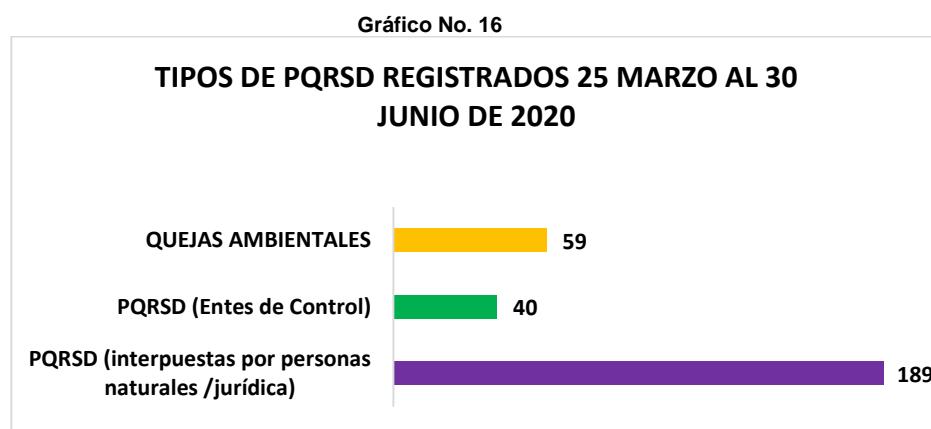
A continuación, se puede apreciar los datos generales de la gestión PQRSD desarrollada por la Corporación del 25 de marzo al 30 de junio de 2020.

Tabla No. 9

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES PERÍODO 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	
Porcentaje (%)	57,29	6,94	4,86	30,90	100,00	

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

De acuerdo con los datos consignados en los formatos adoptados por la Corporación para el registro, trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales, se registraron ante la Corporación un total de **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 cambiaron su término de atención incrementando el número de requerimientos pendientes por respuesta para así dar cumplimiento al decreto antes mencionado.



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.

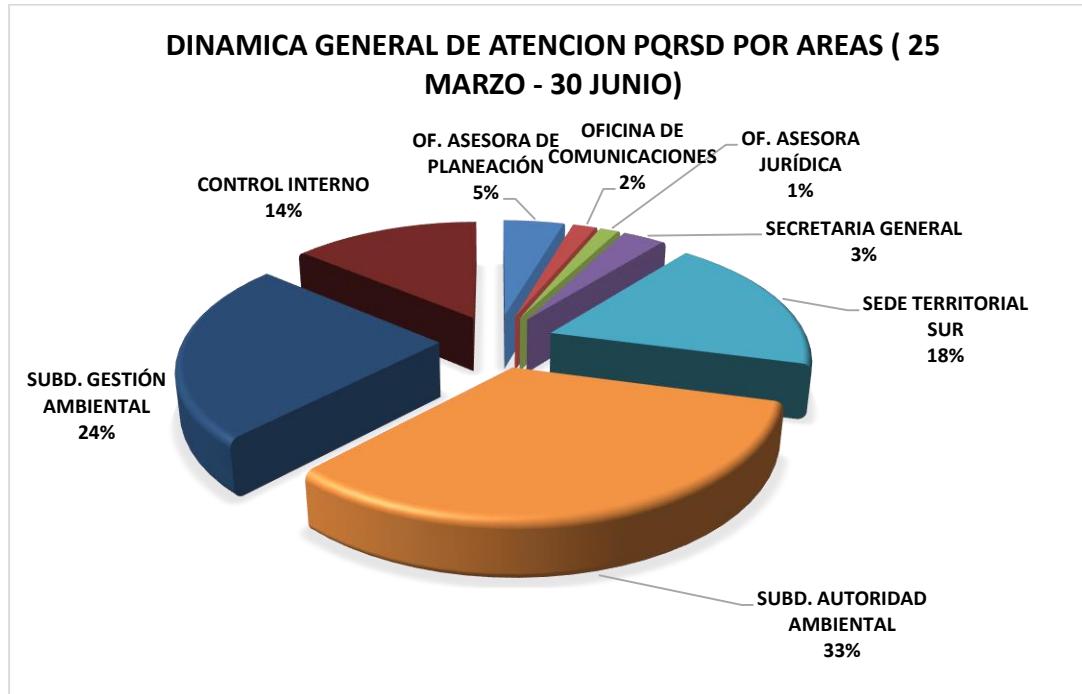
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación en lo que va del tiempo del Aislamiento Preventivo Obligatorio:

Tabla No. 10

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: 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 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 reporto 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 PQRSD asignadas que corresponden al 14% con un porcentaje de cumplimiento del 88%, le sigue la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 13 PQRSD correspondientes al 5% con un porcentaje de cumplimiento del 77%, Secretaría 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 reflejo 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 representó un bajo nivel de cumplimiento como el área de Subdirección de Autoridad Ambiental es debido a que presentan

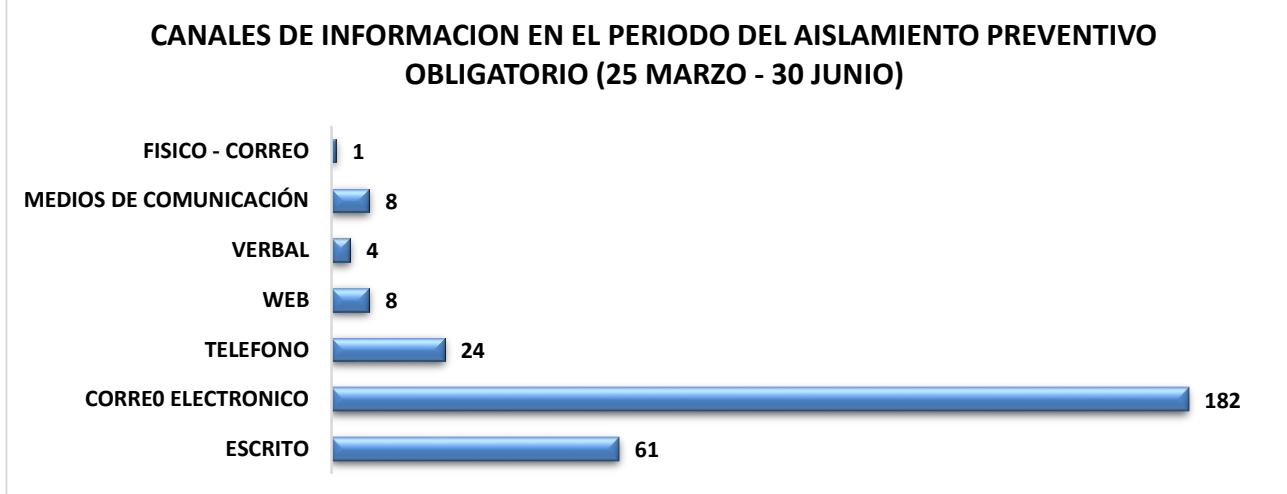
altos registros vencidos y los pendientes por respuesta, razón por la cual es de vital importancia reafirmar su compromiso con la Corporación y con los Grupos de Interés y gestionar las respuestas adelantándose a los vencimientos de los términos legales establecidos.

Tabla No. 11

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: 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 182 registros reflejando un 63% del total de requerimientos ingresados a la Corporación, le sigue el



Corpoguajira

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.

5. CONCLUSIONES

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

- La Corporación registró un total de 118 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 40.68% sobre el universo registrado en el periodo.
- Existe significativo porcentaje de registro pendientes por respuesta que se registra en el mes de Junio, correspondiente al 57.63% 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 cambiaron su término 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 Gestión Ambiental fue el área que recibió mayor cantidad de asignaciones reflejando un 27% del total de PQRSD recibidas durante el mes de junio, presentando una capacidad de respuesta de 28%, pero con un registro de Respuestas Pendientes en el orden del 72% sobre el total de PQRSD que le fueron cargadas.
- En junio de 2020, la capacidad de respuesta documentada relacionada a las Quejas ambientales sólo alcanzó el 36.84% y un reporte de respuestas Pendientes del 63.16%.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental se convirtió en el área con mayor cantidad de asignaciones, reflejado en el 47% sobre el total de Quejas Ambientales registradas en el periodo; no obstante, sólo se evidencia un mínimo porcentaje de respuesta a la parte interesada reflejada en un 11%.
- 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 Junio de 2020 fueron la Tala de Árboles y deforestación de Bosques y, Problemas Asociados al uso del Agua.
- La dinámica de atención a los entes de Control se observó que el 37,50% fue atendida de manera extemporánea, el 31,25 de manera oportuna y refleja unos registros vencidos que alcanzan el 12,50%; los registros pendientes por respuesta llegan al 19%.



Corpoguajira

- 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 trámite 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 trámite 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.



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.
- 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