



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

**DAVIANIS PAULINA ACOSTA AVILA**

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA**

Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Riohacha – La Guajira

Segundo Trimestre Abril – Mayo - Junio de 2.020



## **PRESENTACIÓN**

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

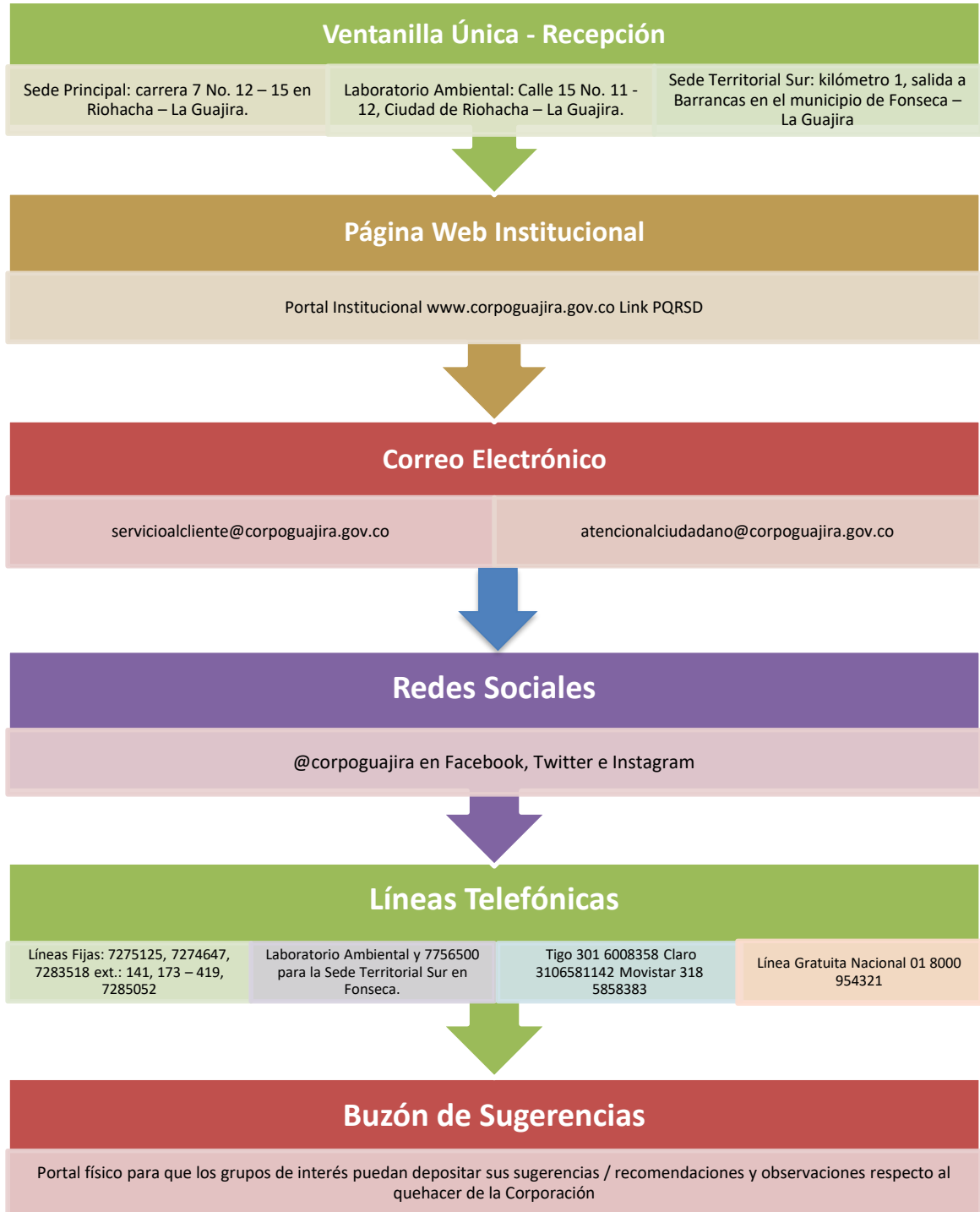
Este documento pretende recopilar la manera en que se han atendido los requerimientos (PQRDS, Quejas Ambientales y Requerimientos por los Entes de Control) que han sido llegados a la dependencia con el fin de ofrecer un diagnóstico con respecto a la ejecución de los mismos, todo ello analítica y estadísticamente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

El seguimiento se realiza sobre las respuestas informadas mensualmente por parte de cada área responsable, con el apoyo en el módulo de seguimiento del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y verificación física de la atención por medio del registro de actuaciones en las matrices de trazabilidad como son el Código RCAP02-2, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y formato Código RCAP03-2, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 para Quejas Ambientales, los cuales se encuentran adoptados por la Corporación a través del Sistema Integrado de Gestión – SIG y que son compartidos con cada área al interior de la entidad a través una cuenta institucional en Google Drive a fin de lograr un mayor involucramiento por parte de los líderes de los procesos.

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



## CANALES DE ATENCIÓN CORPOGUAJIRA





## **DATOS ESPECÍFICOS:**

A continuación, se detallan los datos respecto al segundo informe trimestral de los meses abril, mayo y junio de 2020 en el siguiente orden:

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

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

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

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

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

- 3.1 Dinámica de atención a las quejas ambientales durante el segundo trimestre de 2020.
- 3.2 Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el segundo trimestre de 2020.
- 3.3 Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el segundo trimestre de 2020.

### **4. Análisis General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales del segundo trimestre de 2020.**

### **5. Conclusiones.**

### **6. Recomendaciones.**



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

### 1.1. Dinámica de atención de las PQRSD en el segundo trimestre de 2020.

De acuerdo a la información consolidada por la Corporación, correspondiente al segundo trimestre del 2020, se hace preciso indicar que los registros plasmados en el formato de trazabilidad para el seguimiento a PQRSD revelan un total de **Ciento ochenta y tres (183)** solicitudes presentadas por distintos grupos hacia CORPOGUAJIRA, entre los cuales se encuentran los Entes de Control, fuerzas militares, empresas (públicas y privadas), veedurías ciudadanas, instituciones educativas, autoridades indígenas tradicionales y comunidad en general con algún interés en la misión y actividades desarrolladas por la entidad.

La atención a las PQRSD en el segundo trimestre de 2020 presentó un porcentaje de cumplimiento en el orden del 62.3%% y un promedio de registros vencidos que alcanza el 6.56%.

Tabla No. 1

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	7			2	9	78%
OFICINA DE COMUNICACIONES	5				5	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	3				3	100%
SECRETARIA GENERAL	7			1	8	88%
SEDE TERRITORIAL SUR	26			6	32	81%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	21	1	9	21	52	42%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	32	4	2	21	59	61%
REGISTROS COMPARTIDOS	4	4	1	6	15	53%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>57</b>	<b>183</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	57,38	4,92	6,56	31,15	100,00	

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

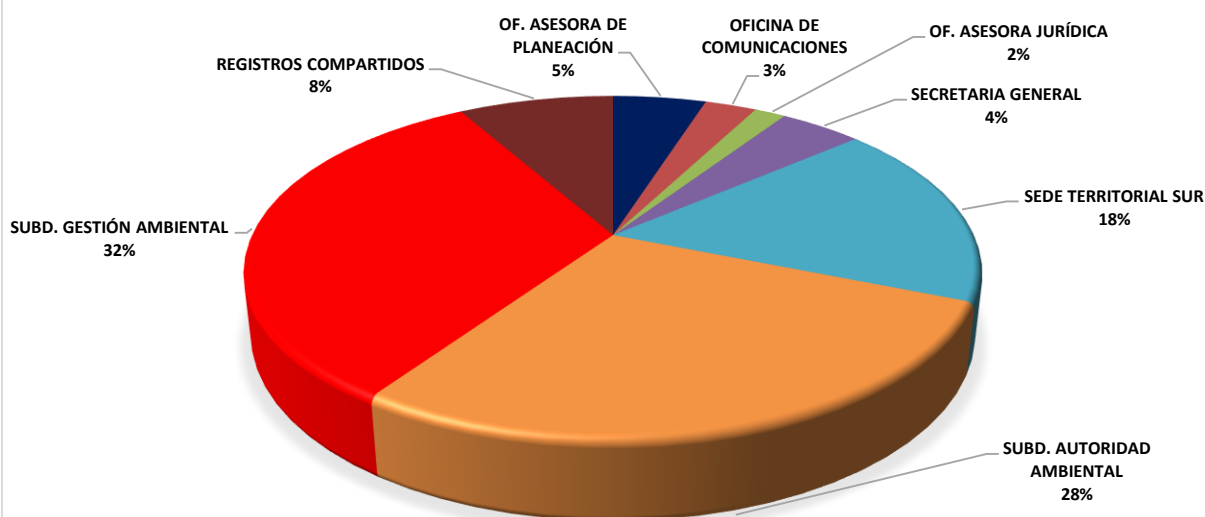
Tal y como se evidencia en la tabla y gráfica No. 1, respectivamente, durante el segundo trimestre del 2020 la Corporación logró la atención de 114 PQRSD sobre un total de 183 registros, logrando cumplir con el 62.3% de las atenciones requeridas por los grupos de interés.

Se advierte la existencia de un 6.56% de registros vencidos y un 31.15% de registros que aún cursen su trámite de atención dentro de los términos legales establecidos.

De acuerdo a la descripción gráfica No. 1, las áreas con mayores asignaciones corresponden a la Subdirección de Gestión Ambiental con 59 asignaciones fue el área que mayor número de PQRSD tuvo a su cargo.

**Gráfico No. 1**

**ASIGNACIÓN PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020**



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

**REGISTROS COMPARTIDOS:** En el segundo trimestre del 2020 se requirió la participación articulada de varias áreas de la Corporación para dar atención a las solicitudes presentadas por los grupos de interés; bajo esta particularidad fueron asignados 15 solicitudes / requerimientos, de los cuales se obtuvo atención en 8 casos, obteniendo un cumplimiento de 53%.

Del total de registros compartidos, 1 finalizó los términos de atención y se encuentran vencidos.

**OFICINA DE COMUNICACIONES:** Esta dependencia tuvo a su cargo la atención de 5 solicitudes, de las cuales fueron respondidas en su totalidad (cumplimiento del 100%).

**OFICINA JURÍDICA:** Recibió la asignación de 3 PQRSD, de las cuales fueron respondidas en su totalidad (cumplimiento del 100%).

**OFICINA DE PLANEACIÓN:** A esta área le fueron cargados 9 registros PQRSD, de los cuales logró atender 7 solicitudes quedando pendiente por respuesta 2, logrando un cumplimiento del 78%.

**SECRETARÍA GENERAL:** Recibió la asignación de 8 PQRSD, logrando atender 7 casos quedando pendiente por respuesta 1, logrando un cumplimiento del 88%.



**TERRITORIAL SUR:** Esta sede de la Corporación en el sur del departamento de La Guajira tuvo a su cargo la atención de 32 PQRSD, de las cuales logró 26 solicitudes quedando pendiente por respuesta 6 requerimientos logrando un cumplimiento del 81%.

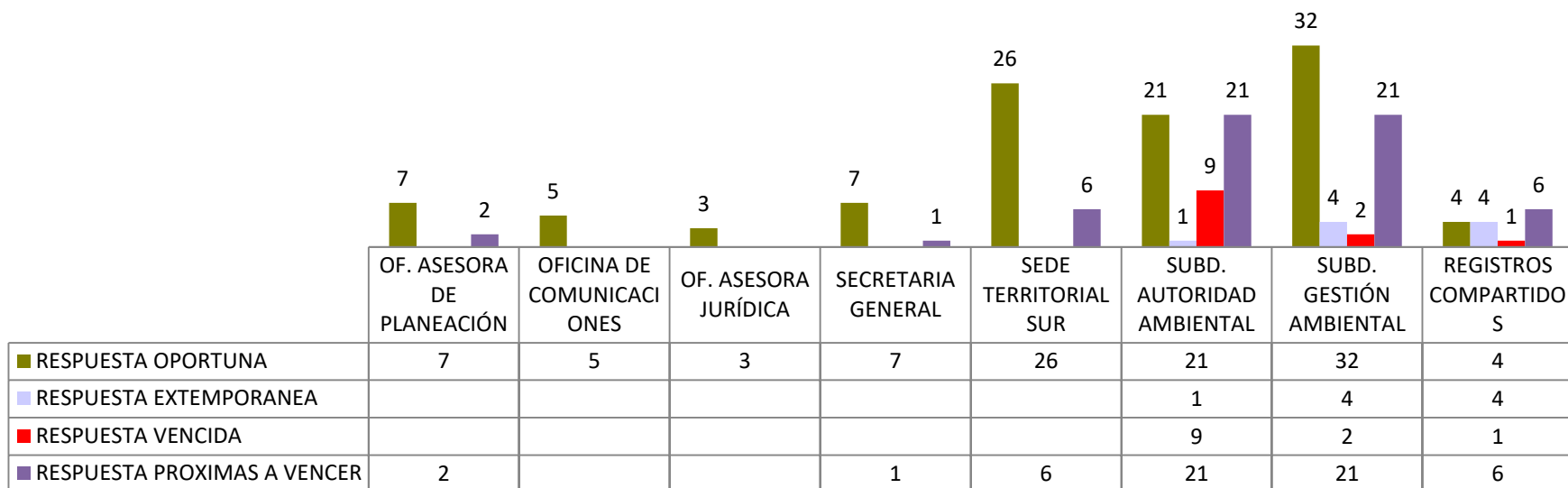
**SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL:** Recibió la asignación de 52 PQRSD, logro atender oportunamente 21 registros y 1 con respuesta extemporánea. Esta área presenta 9 registros vencidos y 21 registros cursan su trámite para un cumplimiento que equivale el 42%.

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL:** la Subdirección de Gestión Ambiental es el área que durante el segundo trimestre de 2.020 recibió mayor cantidad de registros asignados con un total de 59 PQRSD, de las cuales logró atender 32 registros, 4 con respuesta extemporánea que equivalen al 61% su porcentaje de cumplimiento. Presenta 2 registros vencidos y 21 pendiente por respuesta.

En el gráfico No. 2 se puede detallar las estadísticas de atención por áreas en el segundo trimestre de 2020.

Gráfico No. 2

### DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRS D SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

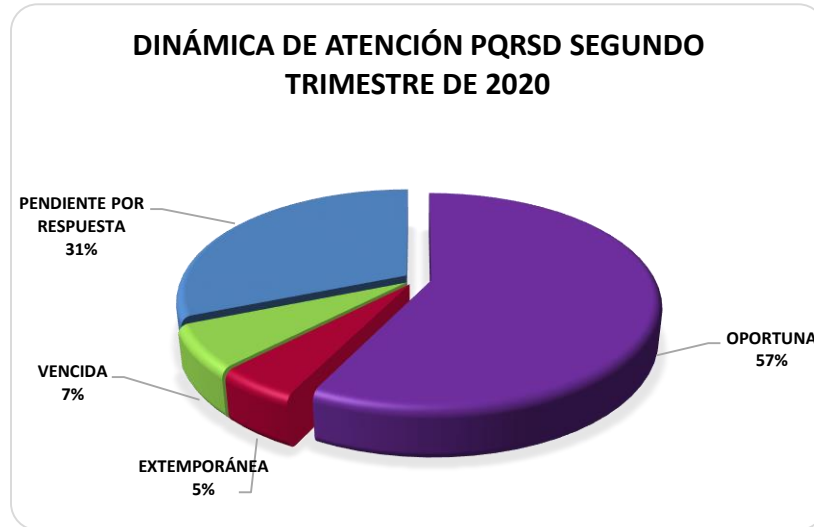






La atención a las PQRSD en el segundo trimestre de 2.020 presentó un porcentaje de cumplimiento en el orden del 62% con un nivel de oportunidad en la respuesta del 57% con extemporaneidad de un 5%, un promedio de registros vencidos que alcanza el 7% y un 31% de los registros se encuentran pendiente por respuesta.

Gráfico No.3

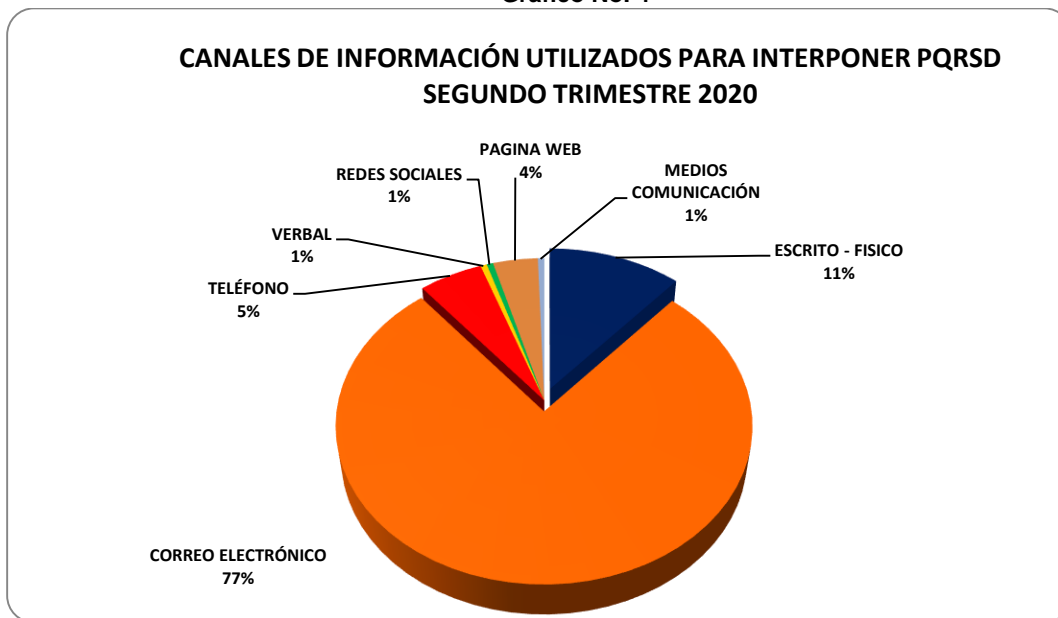


### 1.2. Canales de información utilizados para interponer una PQRSD.

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

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
ESCRITO - FISICO	21
CORREO ELECTRÓNICO	142
TELÉFONO	10
VERBAL	1
REDES SOCIALES	1
PAGINA WEB	7
MEDIOS COMUNICACIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>

Gráfico No. 4



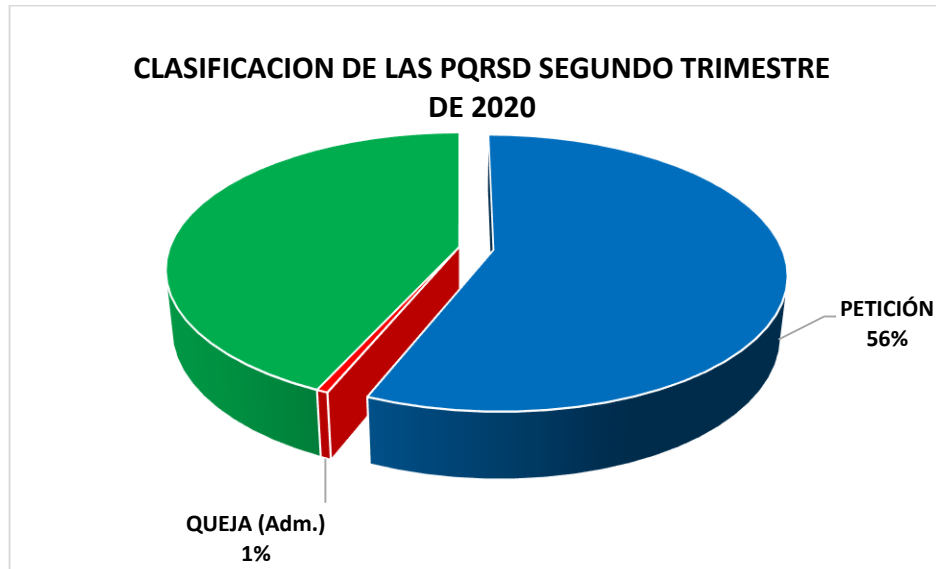
La atención por parte de la Corporación en el sentido de las PQRS, particularmente, en lo que corresponde al segundo trimestre del 2020, es preciso señalar que utilizaron los canales Escrito-Físico 11%, Verbal 1%, Telefónico 5%, Vía Correo Electrónico 77%, Redes Sociales 1%, Pagina Web 4% y por vía de los Medios de Comunicación 1% para interponer los requerimientos, lo cual está reflejado en un 100% de los registros de las PQRS.

### 1.3. Clasificación de las PQRS durante el segundo trimestre de 2020

Los tipos de PQRS interpuestos en la Corporación, se basaron en mayoría en Solicitudes de interés general y/o particular las cuales correspondieron a un total de 79 representando un 43.1% del total de PQRS reportados en el segundo trimestre de 2020, mientras que en Peticiones se reportaron un total de 103 reflejando un 56.2% del total de PQRS durante el periodo en mención y 1 queja administrativa reportada generando preocupación dentro de la Corporación.

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	103
QUEJA (Adm.)	1
OTRAS SOLICITUDES	79
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>

Gráfico No. 5



## 2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL

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

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

Tabla No. 2

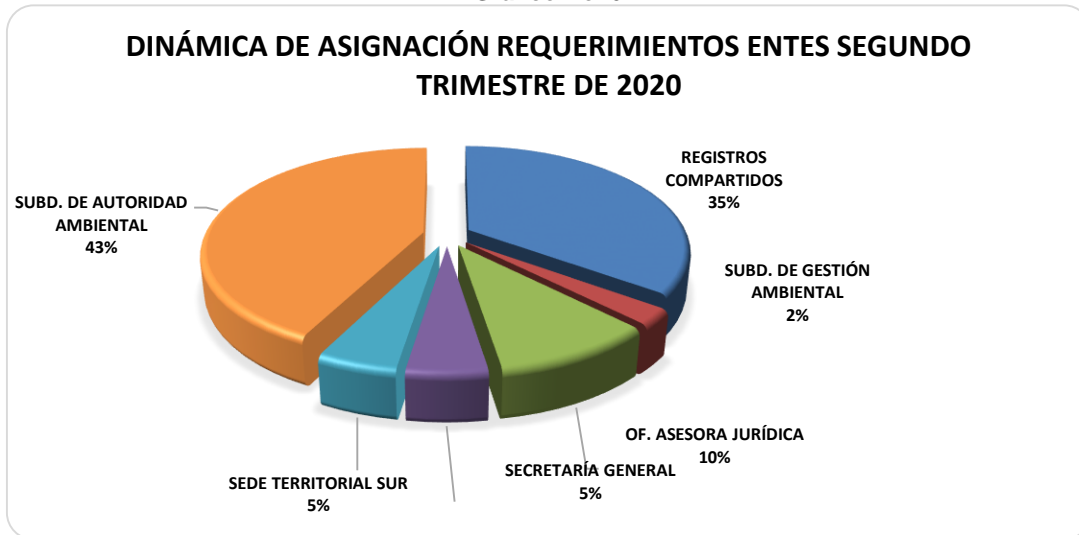
<b>DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020</b>						
<b>ÁREA ASIGNADA</b>	<b>TÉRMINOS DE ATENCIÓN</b>				<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>CUMPLIMIENTO %</b>
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS	8	4	1	1	14	86%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	1				1	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	2		1	1	4	50%
SECRETARÍA GENERAL	1	1			2	100%
SEDE TERRITORIAL SUR	1	1			2	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	13	3		1	17	94%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	65,00	22,50	5,00	7,50	100,00	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive Trazabilidad 2020 PQRSD



De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, 17 registros representando un 43% se le asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental durante el segundo trimestre de 2020, se estableció en forma registros compartidos el 35% para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Sede Territorial Sur presentó el 5% de las asignaciones, la Subdirección de Gestión Ambiental recibió el 2% de las asignaciones, la Oficina Asesora de Jurídica tuvo a su cargo la atención al 10% de los requerimientos y la Secretaría General con un 5%.

Gráfico No. 6



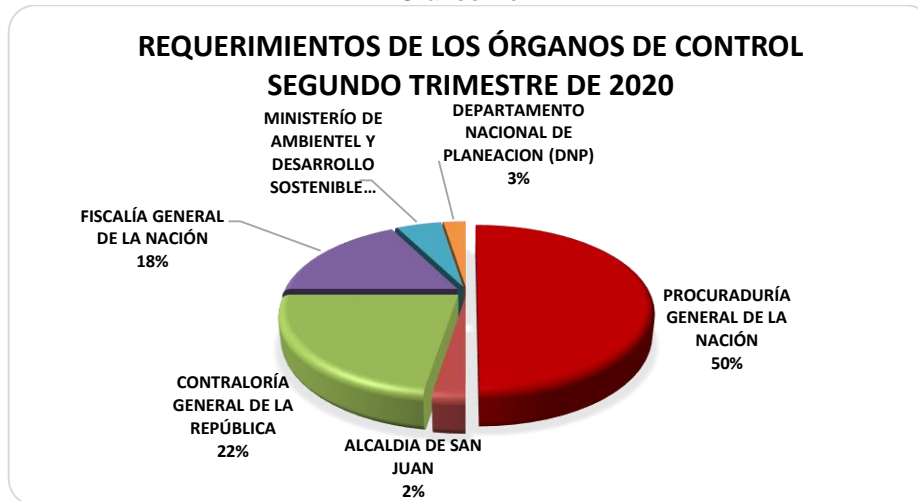
Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Tabla No. 3

<b>DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020</b>						
ENTE DE CONTROL REQUIRIENTE	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	14	5		1	20	95%
ALCALDIA DE SAN JUAN				1	1	0%
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	7	1		1	9	89%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	4	2	1		7	86%
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	1	1			2	100%
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP)			1		1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	65,00	22,50	2,50	7,50	97,50	

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

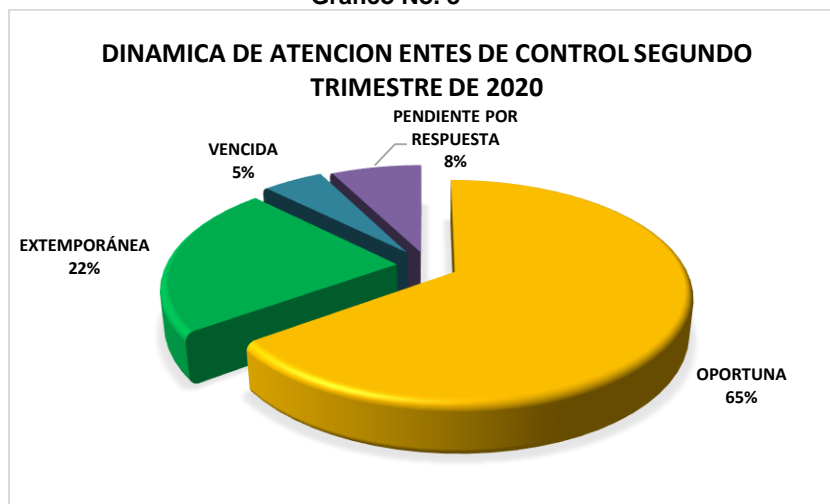
Gráfico No. 7



Se observa que el 50% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación, seguido por la Contraloría General de la República con el 22%, la Fiscalía General de la Nación con el 18% y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con 5%, Departamento Nacional de Planeación 3% y 1 registro solicitado por la Alcaldía de San Juan que aunque no es un ente de control se registra como un requerimiento solicitado.

En materia de atención, es importante destacar que para el segundo trimestre de abril de 2020 la Corporación logró la respuesta a 35 requerimientos, obteniendo el 87.5% de cumplimiento, pero con vencimientos en el orden del 2.5% y 7.5% con registros pendiente por respuesta.

Gráfico No. 8





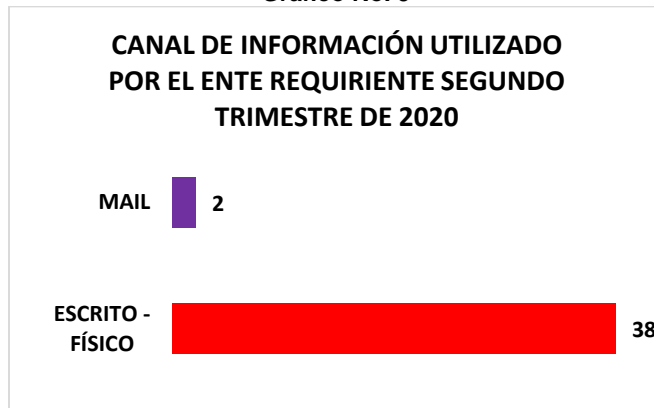
## 2.2. Canales de información utilizados por los Órganos de Control para interponer una PQRSD

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

Así las cosas, se extrajo de la herramienta mencionada, la información de un total de 40 requerimientos correspondientes al segundo trimestre de 2020 que han sido interpuestos por los Entes de Control, tales como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Departamento Nacional de Planeación y un requerimiento solicitado por la Alcaldía de San Juan que aunque no es un ente de control se clasifica dentro de los mismo por el grado de importancia de la solicitud.

En lo referente a este segundo trimestre, es preciso señalar que los Entes de Control prefirieron utilizar el canal escrito con un total de 38 registros mientras que solamente 2 registros fueron por vía de Correo Electrónico. lo cual está reflejado en un 100% de los registros recibidos.

Gráfico No. 9



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

Los tipos de PQRSD interpuestos por los Órganos de Control se basaron en su mayoría en Solicitudes, representando un 87.5% mientras que un 5% representa a Peticiones y el 7.5% otros tipos de requerimientos como Presentación Auditoría de Cumplimiento o Seguimiento Sentencias.

Gráfico No. 10



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

#### 3.1 DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS AMBIENTALES

En lo referente al procedimiento de atención a las Quejas Ambientales, es necesario resaltar que, durante el segundo trimestre de 2020, la Corporación recibió un total de 52 reportes de afectaciones a los recursos naturales, de las cuales logró respuesta oportuna de 26 casos, indicando el 50% de atención sobre el total de reportes ciudadanos.

De acuerdo a tabla No. 4, se puede evidenciar un alto número de quejas ambientales pendiente por respuesta y esto se debe a la etapa del Aislamiento Preventivo Obligatorio decretado por el gobierno nacional lo que ocasiona atraso en la atención a diferentes quejas interpuestas.

Tabla No. 4

<b>DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020</b>						
<b>ÁREA ASIGNADA</b>	<b>TÉRMINOS DE ATENCIÓN</b>				<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>CUMPLIMIENTO %</b>
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
SEDE TERRITORIAL SUR	15			2	17	88%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	1			2	3	33%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	10			22	32	31%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>52</b>	
Equivalencia en %	50,00	0,00	0,00	50,00	100,00	

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

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



**TERRITORIAL SUR:** Presentó atención a 15 de los 17 reportes de Quejas Ambientales que tuvo a su cargo; de acuerdo con el formato de trazabilidad a Quejas Ambientales en el segundo trimestre tiene 2 pendiente por atención representando un cumplimiento del 88%.

**SUBDIRECCIÓN DE GESTION AMBIENTAL:** Esta dependencia reporto un total de 3 registros a su cargo de los cuales se le dio respuesta oportuna a 1 registros quedando 2 registros pendiente por atención representando un cumplimiento del 33%.

**SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL:** Como se observa en la tabla No. 4, Recibió la asignación de 32 Quejas Ambientales, logro una atención oportuna a 10 registros. Esta área presenta 26 registros pendiente por atención a representando un cumplimiento del 31%.

Gráfico No. 11

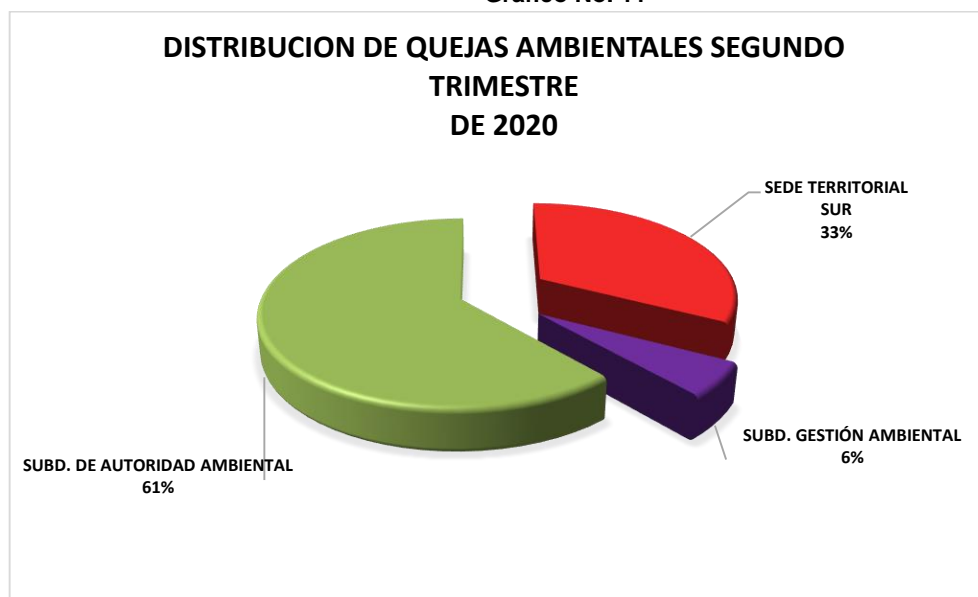
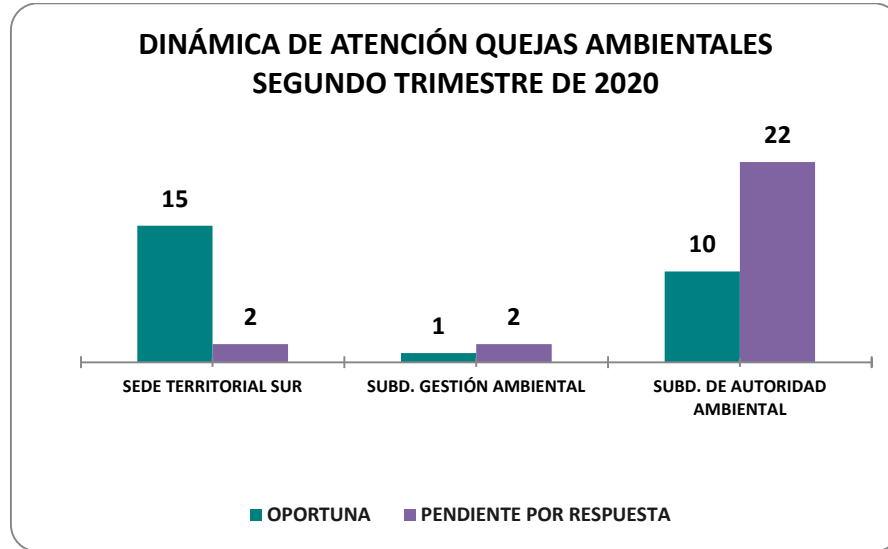




Gráfico No. 12



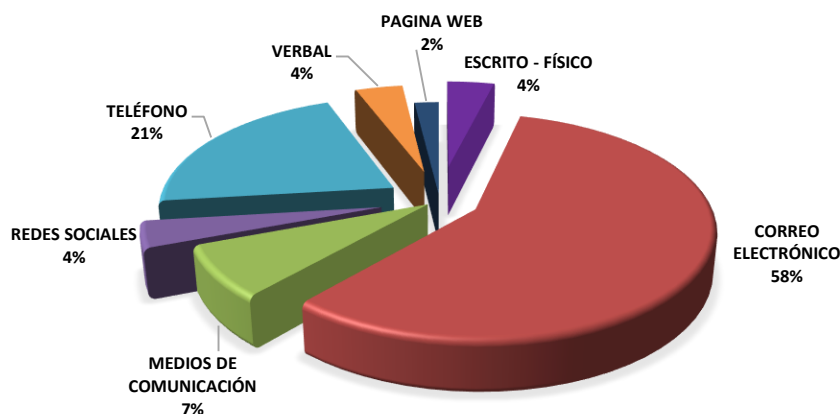
Como se puede apreciar en el gráfico No. 12, resalta el significativo número de registros pendiente por respuesta en la Subdirección de Autoridad Ambiental, lo cual permite determinar que se ha visto afectado el objetivo del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales por causa del Aislamiento Preventivo Obligatorio decretado a nivel nacional lo que imposibilita la atención a ciertas quejas interpuestas por los distintos grupos de interés que para ser atendidas es necesaria la presencia de funcionarios de la Corporación.

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

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
ESCRITO - FÍSICO	2
CORREO ELECTRÓNICO	30
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	4
REDES SOCIALES	2
TELÉFONO	11
VERBAL	2
PAGINA WEB	1
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>52</b>

Gráfico No. 13

**CANAL DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER QUEJAS AMBIENTALES SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020**



Por parte de la Corporación, en la recepción de las Quejas Ambientales particularmente, en lo que corresponde al segundo trimestre del 2020, es pertinente señalar que se utilizaron los canales Escrito-Físico con un porcentaje de 4% del total de los registros recibidos, Verbal 4%, Correo Electrónico 58%, Medios de Comunicación 7%, Redes Sociales 4%, por medio Telefónico 21% y el 2% por medio de la Pagina Web de la entidad para el total reflejado en un 100% de los registros de las Quejas Ambientales. Se refleja un aumento en los registros por medio de Correos Electrónicos, así como en las Redes Sociales, vía de llamadas telefónicas y esto obedece al impacto que ha tenido el Aislamiento Preventivo Obligatorio en el territorio colombiano.

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

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

Tabla No. 5

MUNICIPIO	AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020									TOTAL
	PROBLEMAS ASOCIADOS AL USO DEL AGUA	EMISIONES ATMOSFERICAS Y/O DE PARTICULAS	INCENDIOS	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	FAUNA SILVESTRE AFECTADA	TALA Y DEFORESTACIÓN	RUIDO	VERTIMIENTOS	MINERÍA	
ALBANIA						1				1
BARRANCAS						3				3
DIBULLA	5		1			2			2	10
EL MOLINO						1			1	2
FONSECA	1					1				2
URIBIA										0
HATONUEVO										0
LA JAGUA DEL PILAR						1				1
MAICAO	1									1
MANAURE	1			1	1					3
RIOHACHA	4		1	1	5	4	2	1	2	20
URUMITA										0
VILLANUEVA										0
SAN JUAN DEL CESAR	2	1				3			2	8
GUACOCITO (NORTE DEL CESAR)									1	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>52</b>

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

Grafico No. 14



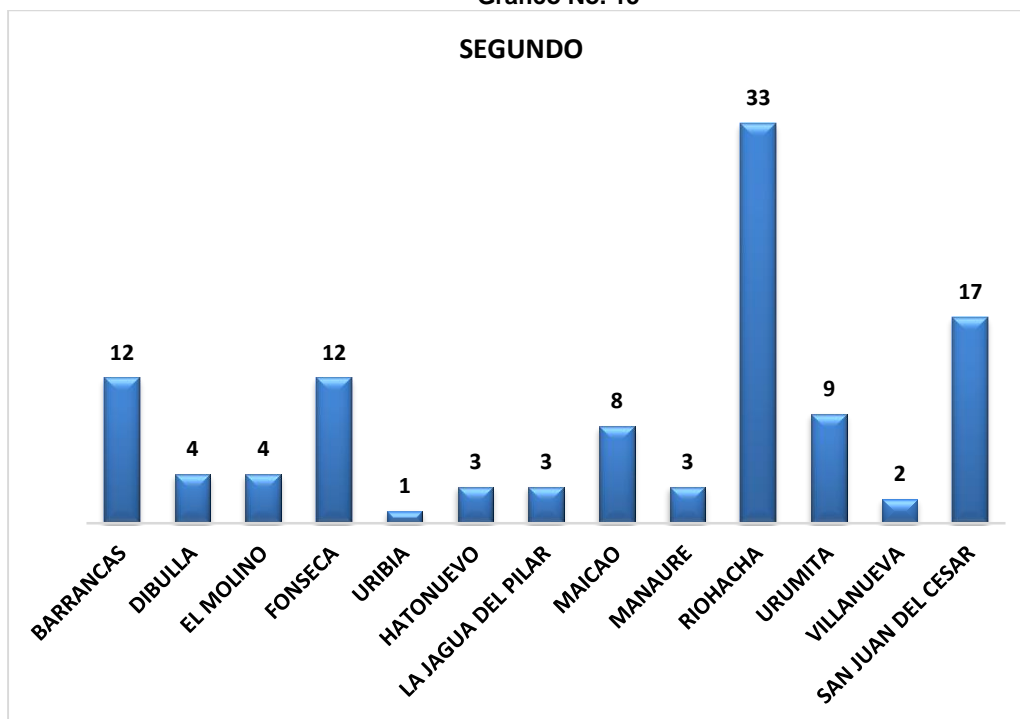


De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles fue la afectación al ecosistema que mayor número de reportes presentó, convirtiéndose así en la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar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

Otras afectaciones de importante frecuencia durante el segundo trimestre de 2020, fueron aquellos problemas asociados al uso del agua seguido los desarrollos de actividades Mineras generan un foco de insatisfacción en varios sectores del departamento, donde se denuncia el incumplimiento de las medidas ambientales por el presunto incumplimiento de la normatividad, también se presenta la afectación ambiental causada a la Fauna y Flora silvestre, ya sea por reportes de caza, comercialización, cautiverio y/o presencia de los mismos en zonas pobladas, en los cuales se pone en riesgo la vida de la especie por la alteración de su entorno habitacional,

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

**Grafico No. 15**





#### 4. ANÁLISIS GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020.

De acuerdo con los datos consignados en los formatos adoptados por la Corporación para el registro, trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales, con al segundo trimestre de 2020 la Corporación presentó un total de 275 PQRSD, con una atención a 175 registros que corresponden al 63.64% 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.

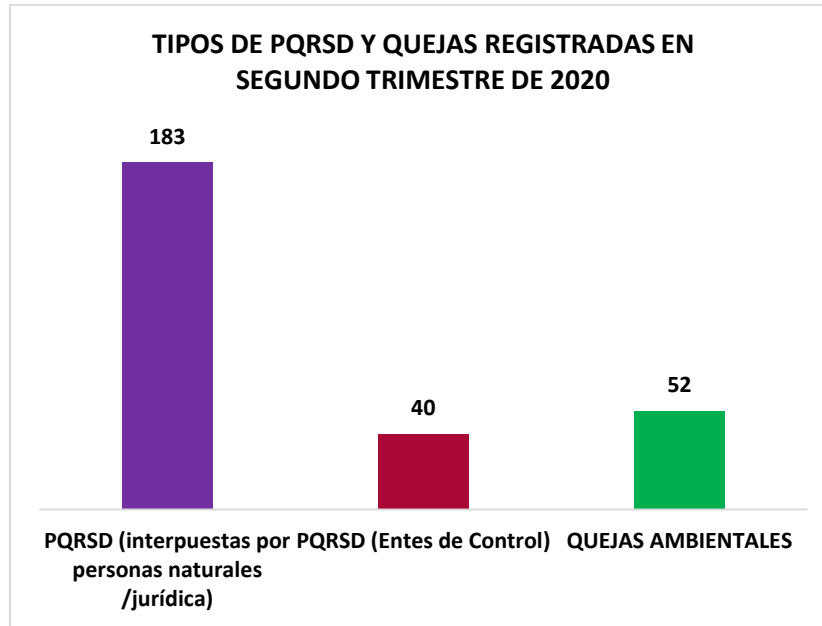
A continuación, se puede apreciar los datos generales de la gestión PQRSD desarrollada por la Corporación durante el segundo trimestre del 2020.

Tabla No. 8

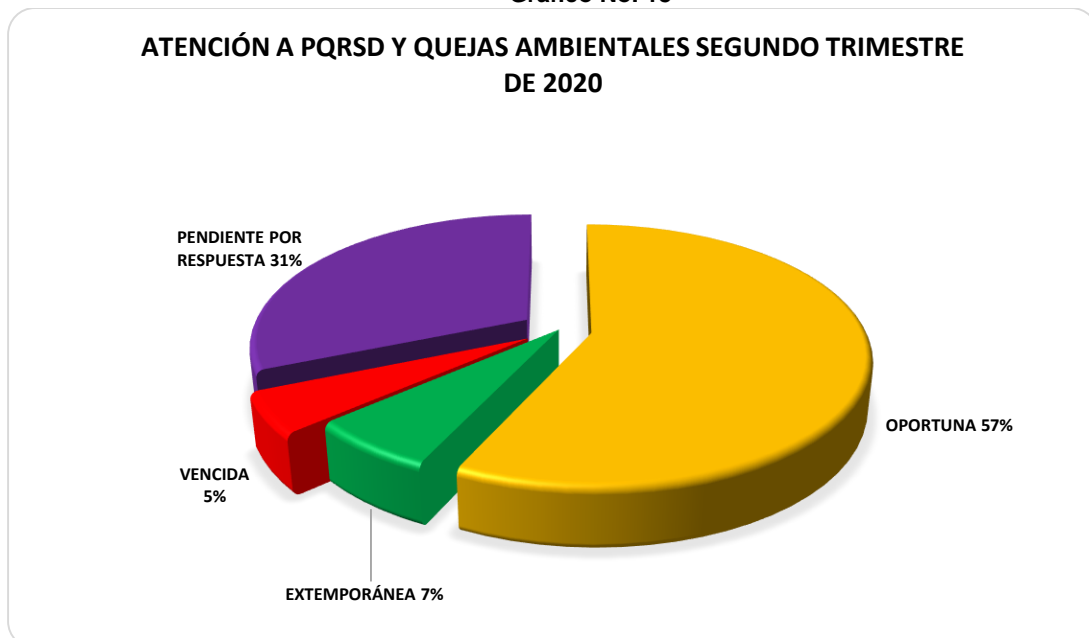
<b>ANÁLISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020</b>						
<b>CONCEPTO</b>	<b>TÉRMINOS DE ATENCIÓN</b>				<b>TOTAL REGISTROS EN EL MES</b>	<b>CUMPLIMIENTO %</b>
	<b>OPORTUNA</b>	<b>EXTEMPORÁNEA</b>	<b>VENCIDA</b>	<b>PENDIENTE POR RESPUESTA</b>		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	105	9	12	57	<b>183</b>	62%
PQRSD (Entes de Control)	26	9	2	3	<b>40</b>	88%
QUEJAS AMBIENTALES	26	0	0	26	<b>52</b>	50%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>86</b>	<b>275</b>	
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>57,09</i>	<i>6,55</i>	<i>5,09</i>	<i>31,27</i>	<i>100,00</i>	

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

**Gráfico No. 17**



**Gráfico No. 18**





Como se logra apreciar, a la fecha de corte del presente informe la Corporación presentó el 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 y un 31% corresponde a registros pendiente por respuesta; así mismo se logra apreciar que el 5% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de las consecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general.

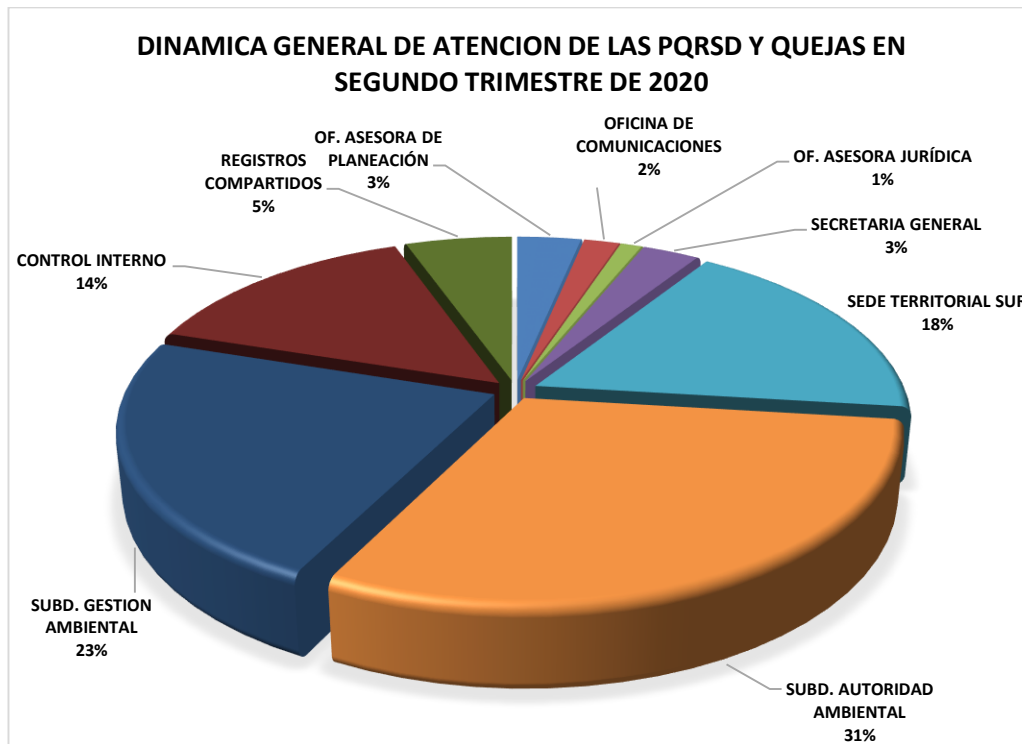
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

Tabla No. 9

<b>DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020</b>						
<b>ÁREA ASIGNADA</b>	<b>TÉRMINOS DE ATENCIÓN</b>				<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>CUMPLIMIENTO %</b>
	<b>OPORTUNA</b>	<b>EXTEMPORÁNEA</b>	<b>VENCIDA</b>	<b>PENDIENTES POR RESPUESTA</b>		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	7	0	0	2	9	<b>78%</b>
OFICINA DE COMUNICACIONES	5	0	0	0	5	<b>100%</b>
OF. ASESORA JURÍDICA	3	0	0	0	3	<b>100%</b>
SECRETARIA GENERAL	7	0	0	1	8	<b>88%</b>
SEDE TERRITORIAL SUR	41	0	0	8	49	<b>84%</b>
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	31	1	9	43	84	<b>38%</b>
SUBD. GESTION AMBIENTAL	33	4	2	23	62	<b>60%</b>
CONTROL INTERNO	26	9	2	3	40	<b>88%</b>
REGISTROS COMPARTIDOS	4	4	1	6	15	<b>53%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>86</b>	<b>275</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	<i>57,09</i>	<i>6,55</i>	<i>5,09</i>	<i>31,27</i>	<i>100,00</i>	

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

Gráfico No. 19



En la dinámica de atención a las PQRSY Quejas Ambientales, se evidenció que en el segundo trimestre de 2020 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Autoridad Ambiental con 84 registros, equivalentes al 31% de los registros ingresados a la Corporación con un porcentaje de cumplimiento del 38%, seguido por la Subdirección de Gestión Ambiental con 62 PQRSY asignadas que corresponden al 23% con un porcentaje de cumplimiento del 60%, la Sede Territorial Sur con 49 registros asignados presentó el 18% con un porcentaje de cumplimiento del 84% de los registros a su cargo, la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 9 PQRSY correspondientes al 3% con un porcentaje de cumplimiento del 78%, Secretaria General recibió el cargue de 8 solicitudes equivalentes con el 3% y su cumplimiento fue del 88%, la Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 5 registros representado en un 2% logrando cumplimiento del 100%, por su parte la Oficina Jurídica fue asignado 3 registros con un cumplimiento del 100% y la Oficina de Control Interno asignó 40 registros representados en un 14% del total de registros iniciados con un porcentaje de cumplimiento del 88%.

Igualmente se logró el registro de 15 PQRSY Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 5% representando un cumplimiento del 53%.





#### **4. CONCLUSIONES**

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

Se hace la advertencia que de las PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2020, hay un incumplimiento del 6.56%, apartando que además existe un alto número de registros pendiente por respuesta representado en un 31.15%, solamente se ha cumplido con un 62.3% de las mismas.

En lo concerniente a Quejas Ambientales, se evidencia un incumplimiento del 6.56%, lo que denota indudablemente la falta de compromiso de las dependencias responsables con cada tramite y/o solicitud requerida, fomentando de esta manera un incremento de la confianza en la entidad a todos los grupos de interés que solicitaron cada tramite requerido.

En cuanto a los medios utilizados para la atención de PQRSD y Quejas Ambientales, se hace preciso mencionar que el medio más utilizado es el correo electrónico, seguido por el medio físico, pero se aprecia un leve incremento en solicitudes generadas por la utilización del canal de líneas telefónicas, así como el de los medios de comunicación.

Se hace preciso señalar las dificultades que se presentan al interior de las áreas de la Corporación, considerando segundamente la falta de compromiso de los líderes de los procesos, así como las capacitaciones necesarias para llevar a feliz término cada uno de los mismos.



## 5. RECOMENDACIONES

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

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



De conformidad con lo establecido en la Ley No. 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, esta información se pone a disposición de nuestros grupos de interés, quienes pueden consultarla en el portal web [www.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co)

Atentamente,

**DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA**

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Elaboró: Jair Gnecco