



---

**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

Julio 2020



## **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 julio de 2019 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y formato Código RCAP03-2, Versión 3 de fecha 14 de julio de 2019 para Quejas Ambientales, los cuales se encuentran adoptados por la Corporación a través del Sistema Integrado de Gestión – SIG y que son compartidos con cada área al interior de la entidad a través una cuenta institucional en Google Drive a fin de lograr un mayor involucramiento por parte de los líderes de los procesos.

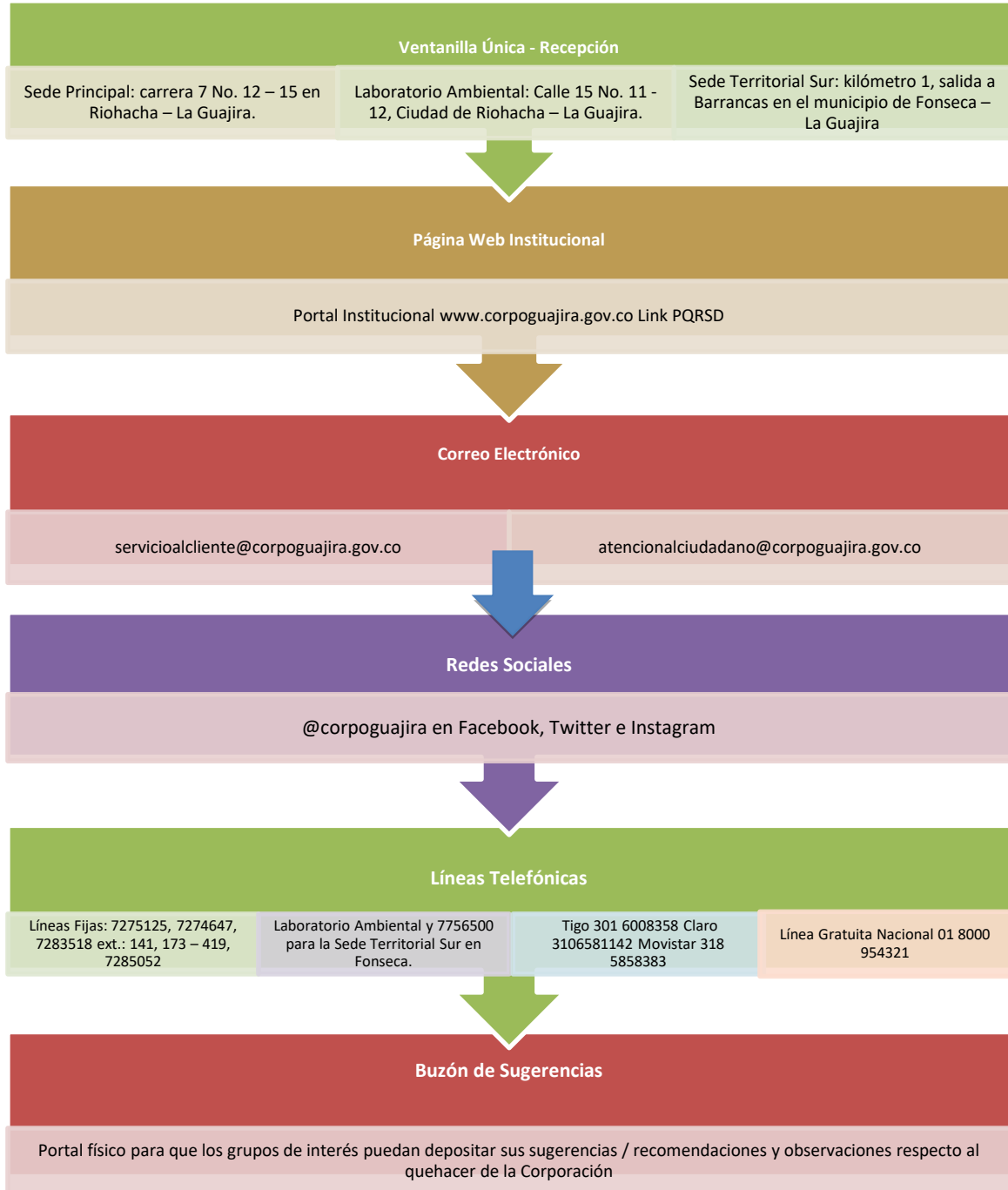
La elaboración de este informe tiene como fecha de corte el 31 de julio, aclarando que el día 4 de agosto se procedió a dar inicio al proceso de verificación de las informaciones contenidas en el formato mencionado por parte de cada dependencia.

Debido a que se tratan de tres (3) tipos de procedimientos sobre los cuales nuestra área tiene la responsabilidad de supervisar, se presentarán tres secciones con respecto a las mismas, es decir, sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), los Requerimientos Proferidos por los Entes de Control y las Quejas por Afectación de los Recursos Naturales.

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 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 julio de 2020 la Corporación presentó un total de **193** PQRSD, con una atención a 79 registros que corresponden al 40.93% en la atención a los grupos de interés de la entidad.

Cabe precisar que el universo PQRSD está integrado por los requerimientos de Entes de Control, Quejas Ambientales y necesidades de información y/o apoyos proferidos por la ciudadanía en general.

A continuación, se puede apreciar los datos generales de la gestión PQRSD desarrollada por la Corporación al 31 de Julio de 2020:

Tabla No. 1

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN JULIO DE 2020						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	62	0	1	78	<b>141</b>	44%
PQRSD (Entes de Control)	6	6	1	6	<b>19</b>	63%
QUEJAS AMBIENTALES	5	0	0	28	<b>33</b>	15%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>112</b>	<b>193</b>	
Porcentaje (%)	37,82	3,11	1,04	58,03	100,00	

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

Gráfico No. 1

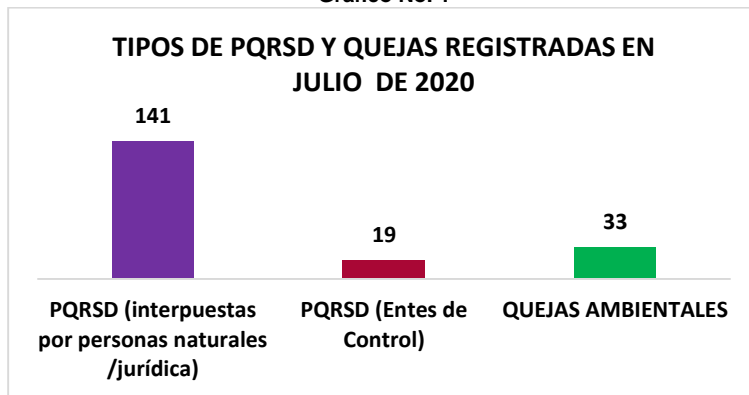


Gráfico No. 2



Como se logra apreciar, durante el mes de julio de 2020 la Corporación presentó el 41% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 38% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 3% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 1% de registros figuran sin atención. Se observa también un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 58%, lo cual se deriva al Aislamiento Preventivo Obligatorio 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.

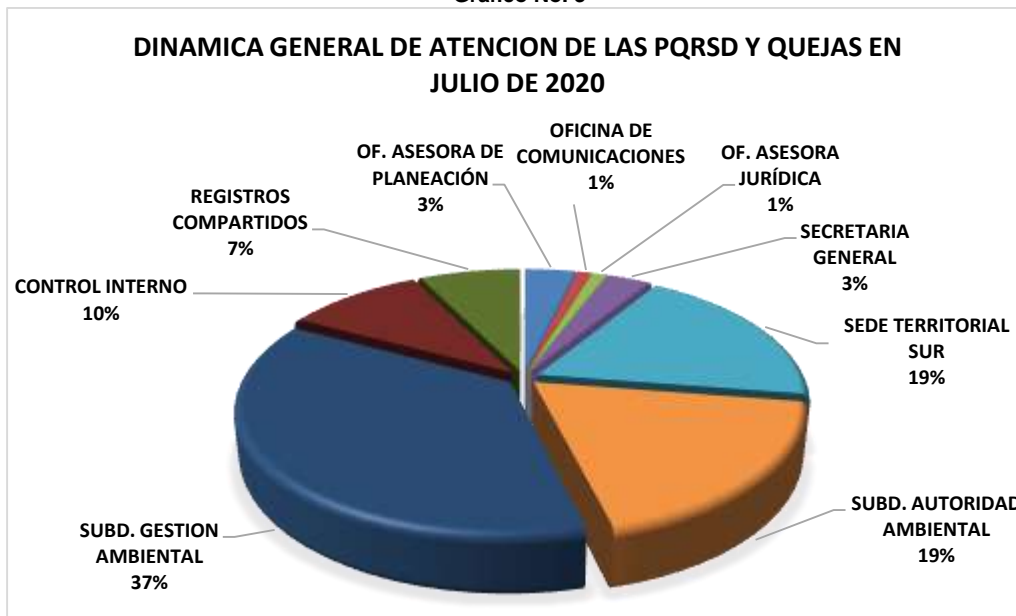
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

Tabla No. 2

<b>DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS EN JULIO DE 2020</b>						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	3	0	0	4	7	43%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2	0	0	0	2	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	2	2	0%
SECRETARIA GENERAL	3	0	0	3	6	50%
SEDE TERRITORIAL SUR	17	0	0	19	36	47%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	6	0	1	29	36	17%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	35	0	0	36	71	49%
CONTROL INTERNO	6	6	1	6	19	63%
REGISTROS COMPARTIDOS	1	0	0	13	14	7%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>112</b>	<b>193</b>	
<b>Equivalencia en %</b>	37,82	3,11	1,04	58,03	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 julio de 2020 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 71 registros, equivalentes al 37%, seguido por la Subdirección de Autoridad Ambiental y la Sede Territorial Sur con 36 registros para cada área asignados presentaron el 19% de los registros a sus cargos, la Oficina de Control Interno le correspondió el 10% del total de registros ingresados a la entidad representado en 19 solicitudes, la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 7 PQRSD correspondientes al 3% mientras que la Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 2 registros proporcionales con el 1%, la Oficina Jurídica a donde fue asignado 2 registros que comprendió el 1% sobre el universo de PQRSD recibido por la Corporación en el periodo, Secretaria General recibió el cargue de 6 solicitudes equivalente con el 3%.

Igualmente se logró el registro de 14 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 10%.



## **DATOS ESPECÍFICOS:**

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

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

- Dinámica de atención de las PQRSD durante el mes de julio de 2020.
- Canales de información utilizados para interponer una PQRSD durante el mes de julio de 2020.
- Clasificación de las PQRSD durante el mes de julio de 2020.

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

- Dinámica de atención de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante el mes de julio de 2020.
- Canales de información utilizados por los Órganos de Control para interponer una PQRSD durante el mes de julio de 2020.
- Clasificación de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante el mes de julio de 2020.

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

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

### **4. Análisis General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales durante el periodo del 25 marzo al 31 de julio del Aislamiento Preventivo Obligatorio de 2020.**

### **5. Recomendaciones.**

### **6. Conclusiones.**



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

Una vez acopiada la información PQRSD recibida por la Corporación durante el mes de julio 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 julio de 2020, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJIRA recepcionó y tramitó **141** registros interpuestos por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.

Tabla No. 3

<b>DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD JULIO 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>PENDIENTE POR RESPUESTA</b>		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	3			4	7	43%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2				2	100%
OF. ASESORA JURÍDICA				2	2	0%
SECRETARIA GENERAL	3			3	6	50%
SEDE TERRITORIAL SUR	15			9	24	63%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	3		1	12	16	19%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	35			35	70	50%
REGISTROS COMPARTIDOS	1			13	14	7%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>78</b>	<b>141</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	43,97	0,00	0,71	55,32	100,00	

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

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

Tabla No. 4

<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>CANTIDAD DE REGISTROS</b>
PETICIÓN	76
OTRAS SOLICITUDES	65
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>





Se recibieron 76 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 54% 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 65 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 46%.

Gráfico No. 4



Gráfico No. 5



La información descrita en la tabla No. 3 y gráfico No. 5 indica que durante el mes de julio de 2020 la atención oportuna se ubicó en el 44%, refleja además que para el mes de julio reporta 1% registro como vencido, así como también se refleja un alto número de registros pendientes por respuesta que alcanzan el 55%.

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 70 PQRSD, logrando un nivel de cumplimiento del 50% sobre el universo de asuntos de su competencia.



La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 16 registros de los cuales cumplió con la atención del 19%; entre tanto la Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 24 PQRSD, logrando la respuesta a 15 registros que son equivalentes al 63%.

La Secretaria General tuvo a su cargo 6 registros de los cuales se tramito oportunamente 3 mientras que la Oficina Asesora de Planeación presento 7 registros de los cuales solo 3 se respondió dentro de los términos legales de atención quedando como pendiente por respuesta 4.

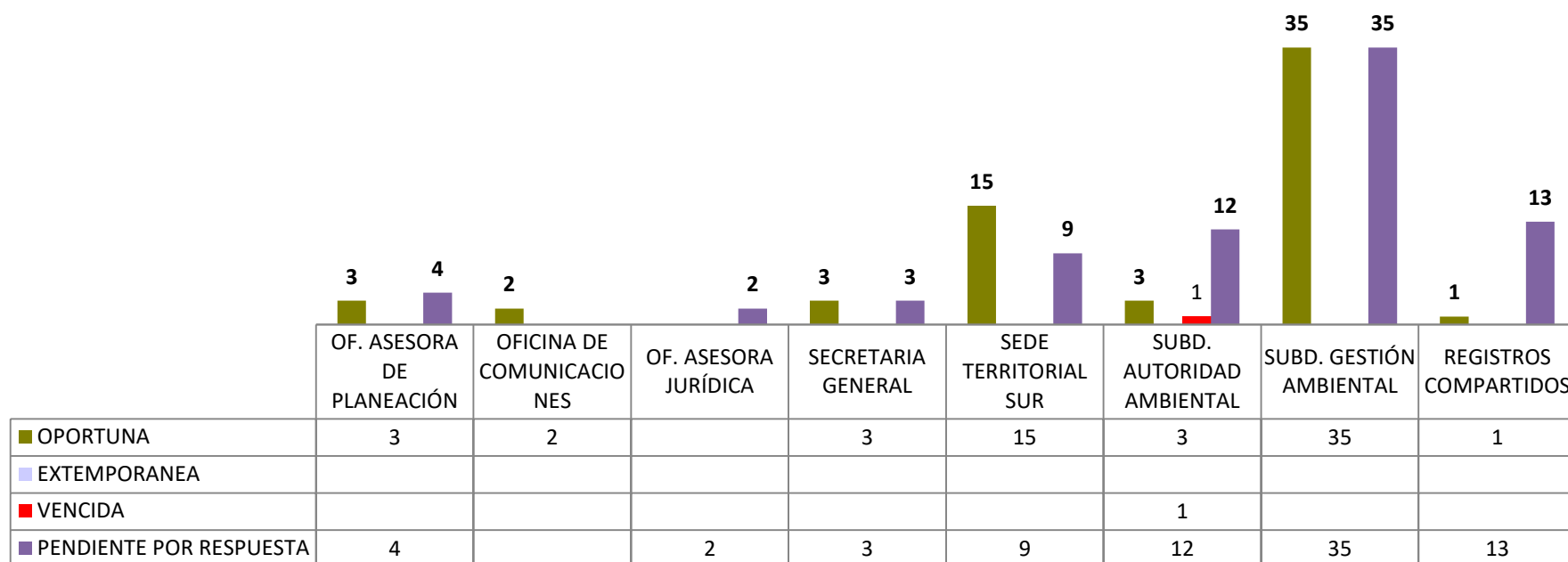
La Oficina Asesora de Comunicaciones recibió a su cargo 2 solicitudes de las cuales dio respuesta oportuna al total de los requerimientos mientras que la Oficina Asesora Jurídica recibió 2 requerimientos de los cuales se encuentran pendientes por atención dentro de los términos legales establecidos.

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 14 registros compartidos de los cuales 13 se encuentran pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos y se dio respuesta oportuna a 1 registro.

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

**Gráfico No. 6**  
Dinámica de Atención por Áreas en julio de 2020

**DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSJ JULIO DE 2020**





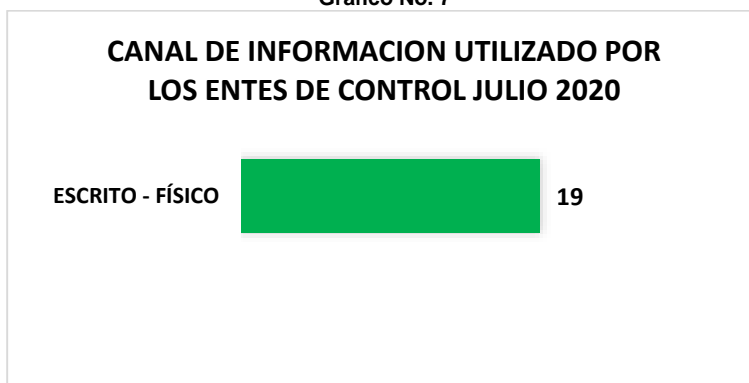
## 2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL

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 julio de 2020 se encontró que la Corporación registró un total de **19** 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.

Particularmente, en lo que corresponde al mes de julio 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





Los tipos de PQRSD interpuestos por los Órganos de Control se basaron en su totalidad en solicitudes de información para un total de 19 registros.

Gráfico No. 8



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

Tabla No. 5

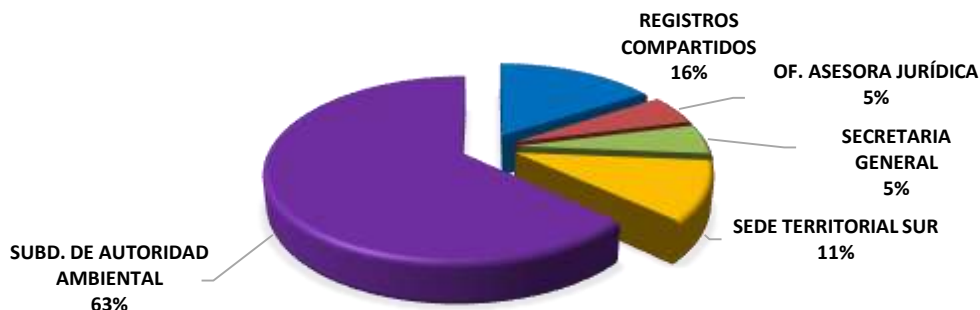
<b>DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL DE JULIO DE 2020</b>						
<b>ÁREA ASIGNADA</b>	<b>TÉRMINOS DE ATENCIÓN</b>				<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>CUMPLIMIENTO %</b>
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS	1	2			3	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	1				1	100%
SECRETARIA GENERAL				1	1	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	2				2	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	2	4	1	5	12	50%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	31,58	31,58	5,26	31,58	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, 12 registros del total recibido en el mes de julio de 2020 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Secretaria General presentó el 5% de las asignaciones, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 63% de las asignaciones, la Oficina Asesora Jurídica tuvo a su cargo la atención del 5% de los requerimientos y la Sede Territorial Sur tuvo a su cargo el 11% de los registros recibidos.

Gráfico No. 9

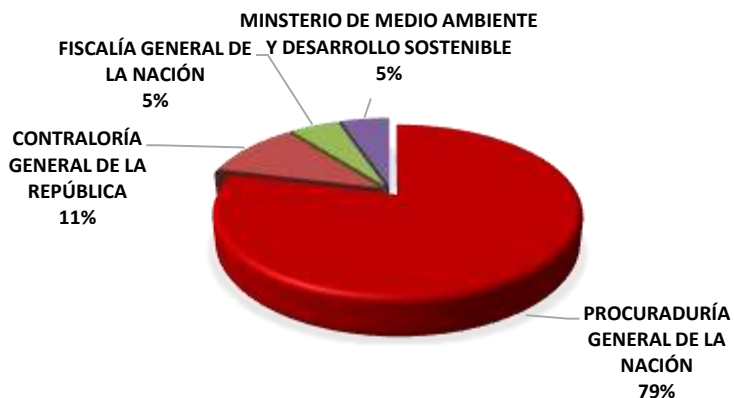
**DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL JULIO DE 2020**



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10

**REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL EN JULIO DE 2020**



Se observa que el 79% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación seguido por la Contraloría General de la República reporta el 11%, la Fiscalía General de la Nación y el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible reportaron un 5% para cada ente respectivamente.

En materia de atención, es importante destacar que en el mes de julio de 2020 la Corporación logró la respuesta a 12 registros representado en un 63.16%, un vencimiento de términos legales de 5.26% y



31.58% de los registros se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

### 3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

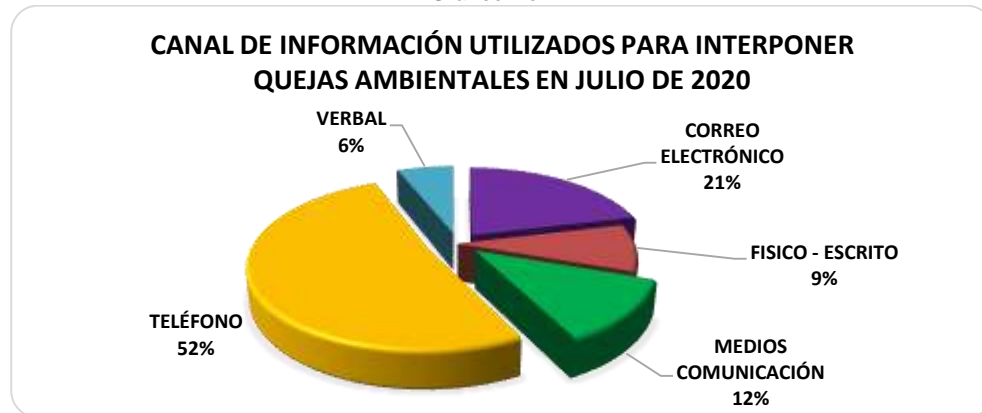
En el mes de julio de 2020 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **33** reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira, las cuales fueron registradas en el formato de Trazabilidad 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. 6

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	7
FISICO - ESCRITO	3
MEDIOS COMUNICACIÓN	4
TELÉFONO	17
VERBAL	2
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>33</b>

Gráfico No. 11



De acuerdo con la información anterior, el canal de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue de forma Telefónica representado en un 52% seguido del canal Virtual a través del Correo Electrónico con el 21%, le sigue el canal de Medios de Comunicación con un 12% del total de las quejas ingresadas, mientras que el canal Verbal cuenta con el 6% del total de los registros y por último el Canal Físico-Escrito representa cada uno en 9% del total de los registros recibidos.

En términos de atención a los casos registrados en el mes de julio de 2020 es necesario informar que a la fecha de corte sólo el 15.15% de los casos tiene respuesta documentada e informada y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 7

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS JULIO 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
SEDE TERRITORIAL SUR	2			10	12	17%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	3			17	20	15%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL				1	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>33</b>	
Equivalencia en %	15,15	0,00	0,00	84,85	100,00	

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

Como se puede apreciar, la Subdirección de Autoridad Ambiental, con 20 asignaciones, fue el área que en el mes de julio de 2020 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales, seguida por la Sede Territorial con 12 registros a cargo y la Subdirección de Gestión Ambiental con 1



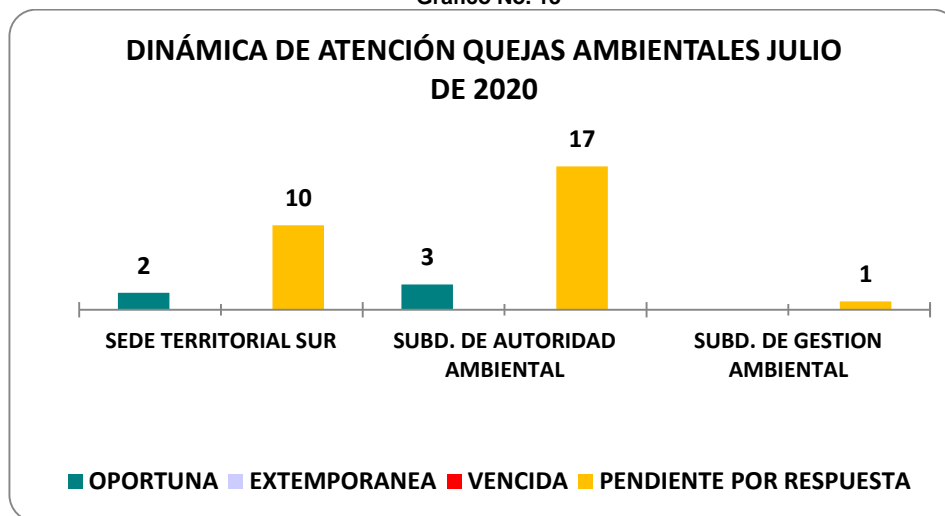
quejas ambientales asignadas como se puede apreciar en el Gráfico No. 12.

En lo que se refiere a la dinámica de atención, el Gráfico No. 12 muestra en detalle estadístico el comportamiento de cada área asignada en el mes de julio 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 (61%), también fue el área que mayor cantidad de registros pendiente por atención tiene a su cargo durante el mes de julio de 2020; de igual forma se aprecia que la Sede Territorial Sur registró el 36% del total de registros recibidos reflejando 10 registros pendientes por atención su cargo, mientras que la Subdirección de Gestión Ambiental refleja que tiene 1 quejas pendientes por atención durante el mes de julio.



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

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

Tabla No. 8

MUNICIPIO	AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS EN JUNIO 2020							TOTAL
	PROBLEMAS ASOCIADOS AL USO DEL AGUA	EMISIONES ATMOSFERICAS Y/O DE PARTICULAS	VERTIMIENTOS	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	FAUNA SILVESTRE AFECTADA	TALA Y DEFORESTACIÓN	MINERÍA	
ALBANIA						1	1	2
BARRANCAS						2		2
DIBULLA					1			1
EL MOLINO								0
FONSECA						3	1	4
DISTRACCION							1	1
URIBIA								0
HATONUEVO				1				1
LA JAGUA DEL PILAR								0
MAICAO	1			1		2		4
MANAURE								0
RIOHACHA	2	3	2	1	1	2	2	13
SAN JUAN DEL CESAR						1		1
URUMITA						1		1
VILLANUEVA					2			2
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA					1			1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>33</b>

Gráfico 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 en julio de 2020 fueron aquellos casos relacionados con las actividades **Mineras** 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 julio 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.

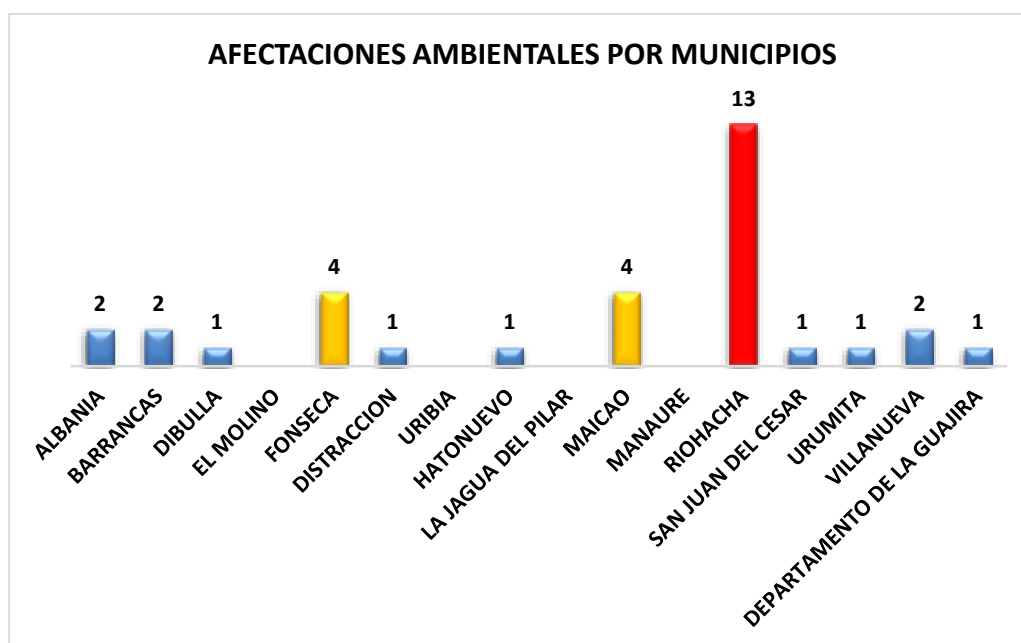
El **Manejo de los Residuos Sólidos y Líquidos** y las **Emisiones Atmosféricas y/o de Partículas** también fueron unas de las afectaciones que tuvo lugar durante el periodo antes mencionado generando preocupación en la comunidad en general debido al grado de contaminación en el aire lo que ocasiona el desarrollo de enfermedades y para la fauna y flora del Departamento de La Guajira.

Los **Problemas asociados al Uso del Agua y los Vertimientos** dentro del cual incurren las contaminaciones y envenenamientos a los ríos, el mal uso del alcantarillado de los municipios etc., también tuvieron lugar en los reportes del mes de julio de 2020.



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 seguido de los municipios de Fonseca y Maicao. Durante el mes de julio se recibió una queja instaurada por la Secretaria de Ambiente desde la Capital del país en donde denuncian la comercialización y consumo de animales en vías de extinción en el departamento de La Guajira.

Gráfico No. 15



#### 4. ANÁLISIS GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSY QUEJAS AMBIENTALES DURANTE EL PERIODO DEL 25 MARZO AL 31 DE JULIO 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”. Sin embargo, a partir del 16 de junio del presente la Corporación Autónoma Regional de La Guajira, abre nuevamente las



puertas de las sedes ubicadas en Riohacha (sede principal y laboratorio ambiental). La atención al público se hará bajo el cumplimiento estricto del protocolo de bioseguridad diseñado por la entidad garantizando las medidas de protección tanto para visitantes como para sus colaboradores.

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

A continuación, se puede apreciar los datos generales de la gestión PQRSD desarrollada por la Corporación del 25 de marzo al 31 de julio de 2020.

**Tabla No. 9**

<b>ANÁLISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES PERIODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO (25 MARZO-31 JULIO)</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)	217	16	27	92	<b>352</b>	66%
PQRSD (Entes de Control)	32	18	3	6	<b>59</b>	85%
QUEJAS AMBIENTALES	37	1	0	55	<b>93</b>	41%
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>153</b>	<b>504</b>	
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>56,75</i>	<i>6,94</i>	<i>5,95</i>	<i>30,36</i>	<i>100,00</i>	

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

De acuerdo con los datos consignados en los formatos adoptados por la Corporación para el registro, trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales, se registraron ante la Corporación un total de **504** PQRSD, con una atención a 321 registros que corresponden al 63.69% en la atención a los grupos de interés de la entidad, también se puede apreciar un alto registro en requerimientos Pendiente por respuesta (153) y esto se debe a que a raíz de la orden del Aislamiento Preventivo Obligatorio se sumó el Decreto No. 491 de 2020, en el cual, en su Artículo 5 **“Ampliación de términos para atender las peticiones”**, ordena que las peticiones deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, lo cual ocasionó que muchos registros dentro de la Corporación cambiaran su termino de atención incrementando el número de requerimientos pendientes por respuesta para así dar cumplimiento al decreto antes mencionado.

Gráfico No. 16

**TIPOS DE PQRSD REGISTRADOS 25 MARZO AL 31 JULIO DE 2020**

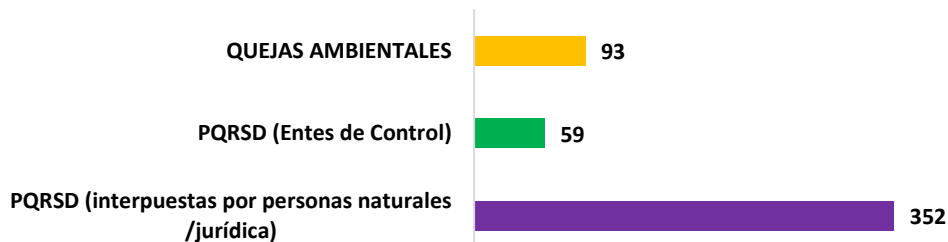


Gráfico No. 17

**ATENCIÓN A PQRS D Y QUEJAS AMBIENTALES EN PERIODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO (25 MARZO-31 JULIO)**



Como se logra apreciar, a la fecha determinada para esta sección del informe la Corporación presentó el 64% de respuesta a las PQRS D 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 6% de registros figuran sin atención y por último se refleja un 30% 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:

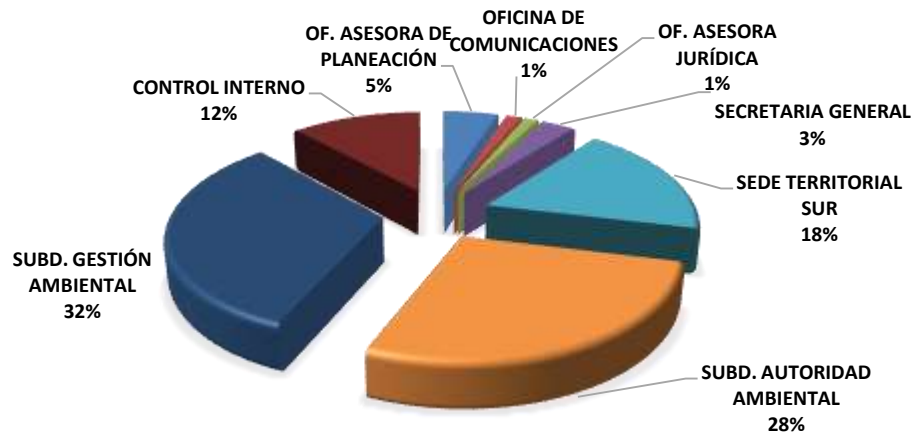
Tabla No. 10

<b>DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS EN EL PERIODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO (25 MARZO-31 JULIO 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>PENDIENTE POR RESPUESTA</b>		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	15	1	1	8	25	64%
OFICINA DE COMUNICACIONES	7	0	0	0	7	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	3	1	0	2	6	67%
SECRETARIA GENERAL	12	0	0	3	15	80%
SEDE TERRITORIAL SUR	71	1	0	20	92	78%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	48	5	20	66	139	38%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	98	9	6	48	161	66%
CONTROL INTERNO	32	18	3	6	59	85%
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>153</b>	<b>504</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	56,75	6,94	5,95	30,36	<b>100,00</b>	

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

Gráfico No. 18

**DINAMICA GENERAL DE ATENCION PQRSD POR AREAS (25 MARZO -31 JULIO)**



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 en el periodo comprendido lo siguiente:

1. El área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 161 registros, equivalentes al 32% de los registros ingresados a la Corporación con un porcentaje de cumplimiento del 66%.
2. La Subdirección de Autoridad Ambiental reporto 139 requerimientos correspondiente al 28% con un cumplimiento del 38%.
3. La Sede Territorial Sur con 92 registros asignados presentó el 18% con un porcentaje de cumplimiento del 78% de los registros a su cargo.
4. La Oficina de Control Interno con 59 PQRSD asignadas que corresponden al 12% con un porcentaje de cumplimiento del 85%.
5. La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 25 PQRSD correspondientes al 5% con un porcentaje de cumplimiento del 64%.
6. La Secretaria General recibió el cargue de 15 solicitudes equivalentes con el 3% y su cumplimiento fue del 80%.
7. La Oficina Asesora de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 7 registros representan en un 1% logrando cumplimiento del 100% dando respuesta a todos los requerimientos solicitados.
8. La Oficina Asesora Jurídica reflejo 6 reportes equivalentes al 1% con un porcentaje de cumplimiento del 67%.

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 así como también muchos registros 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.

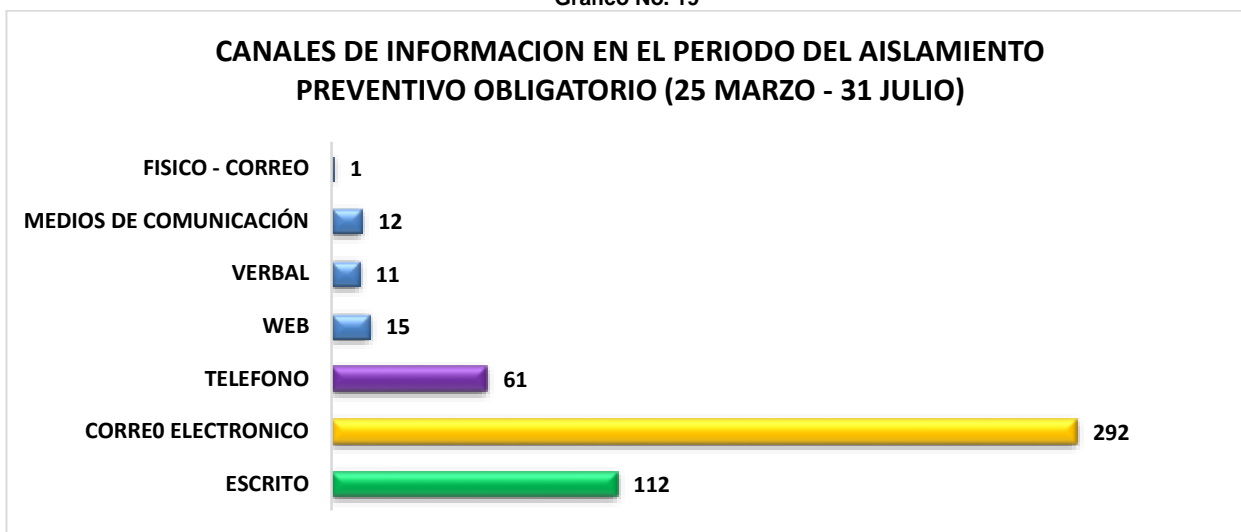
Tabla No. 11

<b>DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION INGRESADAS EN EL PERIODO DE LA EMERGENCIA SANITARIA (25 MARZO - 31 JULIO)</b>								
<b>CONCEPTO</b>	<b>ESCRITO</b>	<b>CORREO ELECTRONICO</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>WEB</b>	<b>VERBAL</b>	<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>FISICO - CORREO</b>	<b>TOTAL</b>
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	<b>50</b>	<b>249</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>3</b>		<b>352</b>
PQRSD (Entes de Control)	<b>57</b>	<b>2</b>						<b>59</b>
QUEJAS AMBIENTALES	<b>5</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>93</b>
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>112</b>	<b>292</b>	<b>61</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>504</b>
<b>Equivalencia en %</b>	22	58	12	3	2	2	1	100

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



Gráfico No. 19



Como se puede observar en la Tabla No. 10 y el Gráfico 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 292 registros reflejando un 58% del total de requerimientos ingresados a la Corporación, le sigue el Canal Escrito con un reporte de 112 entradas para un porcentaje de 22% del total reportados, de igual manera el canal de vía Telefónica presenta 61 registros para un total de 12% del total ingresado a la Corporación, presenta también 15 registros por cada Canal de Pagina Web y 12 Medios de Comunicación reflejando el 3% y 2% respectivamente del total ingresado para cada uno, le sigue el Canal Verbal con 11 registro para un 2% 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 31 de julio de 2020.



## 5. CONCLUSIONES

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

- La Corporación registró un total de 193 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 40.93% sobre el universo registrado en el periodo.
- Existe significativo porcentaje de registro pendientes por respuesta que se registra en el mes de julio, correspondiente al 58.03% de las PQRSD recibidas por la Corporación durante el mes antes mencionado, a pesar que dichos registros se encuentran dentro de los términos de atención a raíz del Decreto No. 491 de 2020, en el cual, en su Artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”, ordena que las peticiones deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, lo que ocasionó que muchos registros dentro de la Corporación cambiaran su termino de atención incrementando el número de requerimientos Pendientes por Respuesta para así dar cumplimiento al decreto antes mencionado ante lo cual se deben tomar determinaciones contundentes que lleven a la entidad al fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la institución y no esperar el nuevo vencimiento.
- La Subdirección de Gestión Ambiental fue el área que recibió mayor cantidad de asignaciones reflejando un 50% del total de PQRSD recibidas durante el mes de julio, presentando una capacidad de respuesta de 50%, pero con un registro de Respuestas Pendientes en el orden del 50% sobre el total de PQRSD que le fueron cargadas.
- En julio de 2020, la capacidad de respuesta documentada relacionada a las Quejas ambientales sólo alcanzó el 15.15% y un reporte de respuestas Pendientes del 84.85% generando gran preocupación debido a que todo lo anterior conlleve a que la imagen de la Corporación decaiga ante los distintos grupos de interés.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental se convirtió en el área con mayor cantidad de asignaciones, reflejado en el 60.60% 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 15%.
- 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 julio de 2020 fueron la Tala de Árboles y deforestación de Bosques, las actividades Mineras y la Fauna y Flora silvestre afectada.
- La dinámica de atención a los entes de Control se observó que el 31.58% fue atendida de manera extemporánea, el 31,58% de manera oportuna y refleja unos registros vencidos que alcanzan el 5.26%; los registros pendientes por respuesta llegan al 31.58%.



- 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 66.2% así como también se nota un alto porcentaje de registros pendientes por respuesta que alcanzan el 26.14% y unos registros con vencimiento de términos legales establecidos que reportan el 7.67%.
- El área que mayor asignación reportó durante el Aislamiento Preventivo Obligatorio es la Subdirección de Gestión Ambiental con 157 registros reflejando un cumplimiento del 68%.
- 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 59 registros de los cuales se ha dado tramite a 50 solicitudes arrojando un cumplimiento del 86.33%.
- Con relación a las Quejas Ambientales durante el periodo del aislamiento Preventivo Obligatorio se observa que han reportado 93 registros de los cuales se dieron tramite a 38 obteniendo el 39.33% 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.
- Realizar revisiones diarias a la Cuenta Google Drive asignadas a cada área y de ésta manera estar actualizados con los registros que le son cargados diariamente y en caso que se presenten registros que no sean de su competencia remitirlos inmediatamente para evitar traumatismos a la hora de realizar la trazabilidad.
- 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](http://www.corpoguajira.gov.co)

Atentamente,

**DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA**

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Elaboró: Jair Gnecco