



**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
Agosto 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 analíticamente 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.

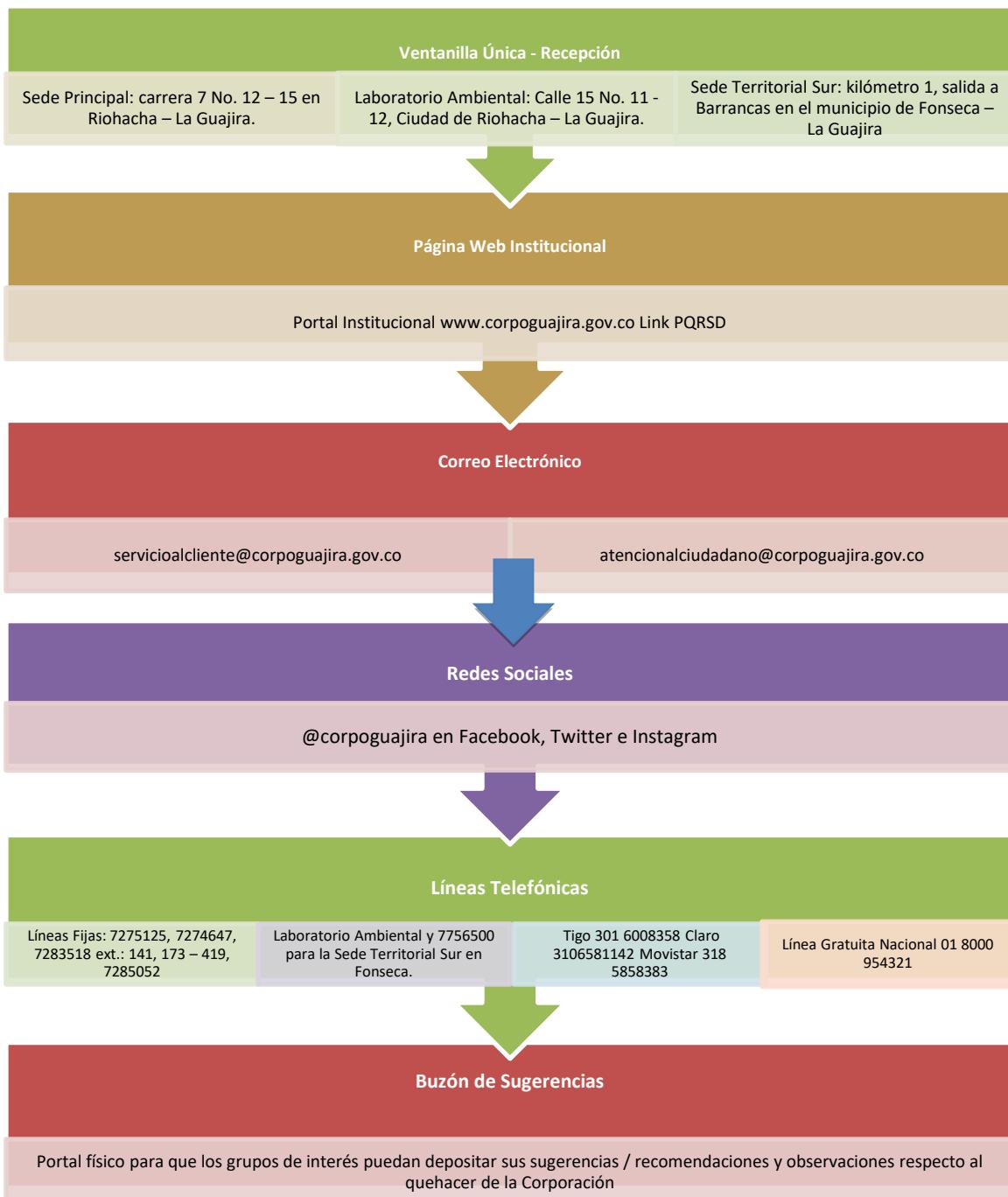
La elaboración de este informe tiene como fecha de corte el 31 de agosto, aclarando que el día 4 de septiembre se procedió a dar inicio al proceso de verificación de las informaciones contenidas en el formato mencionado por parte de cada dependencia.

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 agosto de 2020 la Corporación presentó un total de **117** PQRSD, con una atención a 42 registros que corresponden al 35.89% 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 Agosto de 2020:

Tabla No. 1

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN AGOSTO DE 2020						CUMPLIMIENTO %	
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES		
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA			
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	31	0	0	47	78	40%	
PQRSD (Entes de Control)	6	3	5	5	19	47%	
QUEJAS AMBIENTALES	2	0	0	18	20	10%	
TOTAL	39	3	5	70	117		
Porcentaje (%)	33,33	2,56	4,27	59,83	100,00		

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

Gráfico No. 1

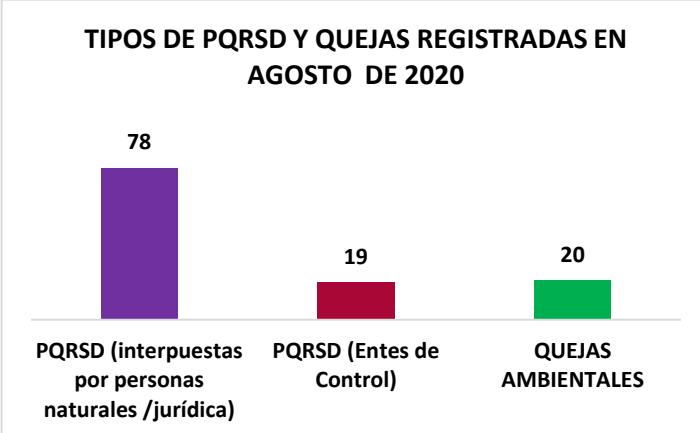
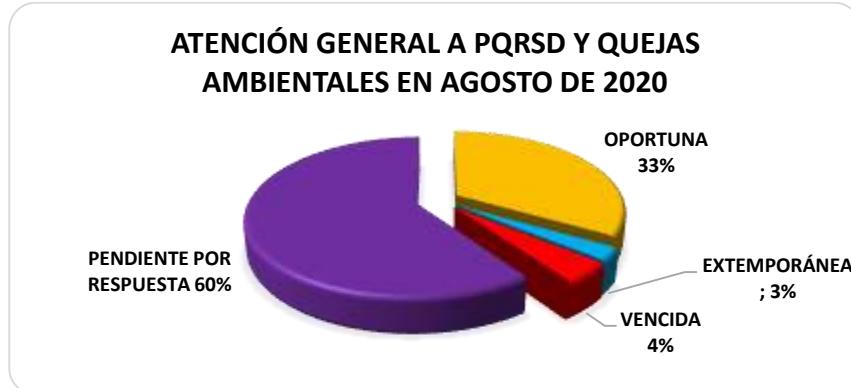


Gráfico No. 2



Como se logra apreciar, durante el mes de agosto de 2020 la Corporación presentó el 36% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 33% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 3% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 4% de registros figuran sin atención. Se observa también un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 60%, 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.

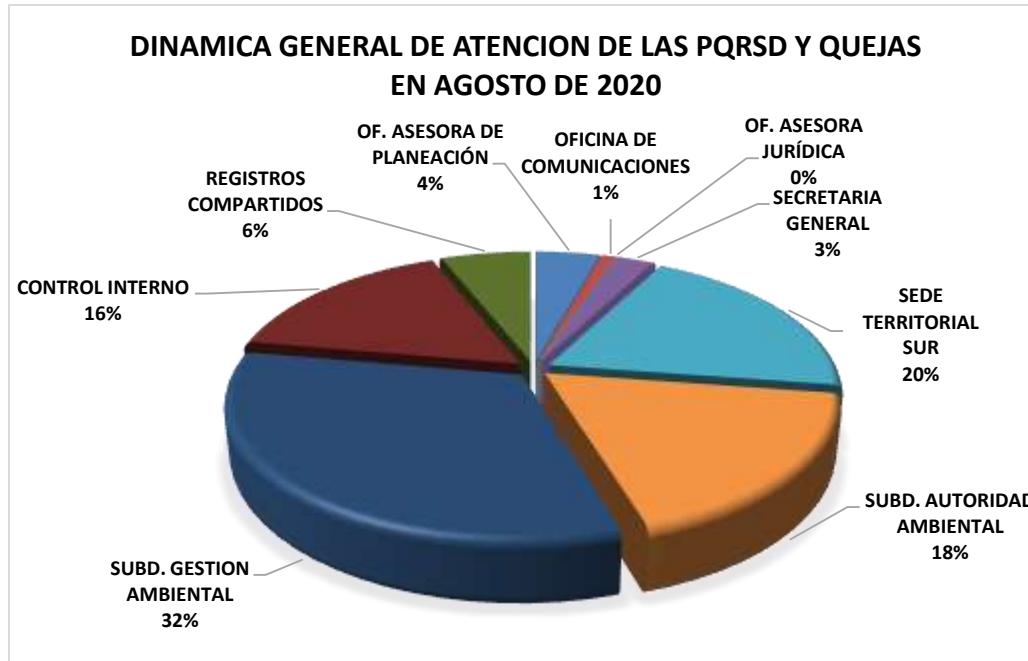
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

Tabla No. 2

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	3	0	0	2	5	60%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	1	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	-	-	-	-	0	0%
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	3	3	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	13	0	0	10	23	57%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	0	0	0	21	21	0%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	14	0	0	24	38	37%
CONTROL INTERNO	6	3	5	5	19	47%
REGISTROS COMPARTIDOS	2	0	0	5	7	29%
TOTAL	39	3	5	70	117	
Equivalencia en %	33,33	2,56	4,27	59,83	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 agosto de 2020 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 38 registros, equivalentes al 32%, seguido por la Sede Territorial Sur con 23 registros asignados presentando el 20% de los registros a sus cargos, la Subdirección de Autoridad Ambiental le correspondió el 18% del total de registros ingresados a la entidad representado en 21 solicitudes, la Oficina de Control Interno le correspondió 19 requerimientos de los distintos Entes de Control representado en un 16%, seguido por la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 5 PQRSD correspondientes al 4% mientras que la Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 1 registros proporcionales con el 1%, la Oficina Asesora Jurídica no presentó registros a su cargo durante el mes de agosto de 2020 mientras que la Secretaría General recibió el cargo de 3 solicitudes equivalentes con el 3%.

Igualmente se logró el registro de 7 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 6%.



DATOS ESPECÍFICOS:

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

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

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

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

- Dinámica de atención a las quejas ambientales durante el mes de agosto de 2020.
- Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el mes de agosto de 2020
- Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el mes de agosto 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 agosto 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 agosto 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 agosto de 2020, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trató **78** registros interpuestos por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.

Tabla No. 3

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	3			2	5	60%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1				1	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	-	-	-	-		0%
SECRETARIA GENERAL				3	3	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	11			6	17	65%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL				7	7	0%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	14			24	38	37%
REGISTROS COMPARTIDOS	2			5	7	29%
TOTAL	31	0	0	47	78	
<i>Equivalencia en %</i>	39,74	0,00	0,00	60,26	100,00	

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

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

Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	41
OTRAS SOLICITUDES	37
TOTAL	78

Se recibieron 41 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 53% 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 37 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 47%.

Gráfico No. 4

**CLASIFICACION DE LAS PQRSD EN AGOSTO
DE 2020**

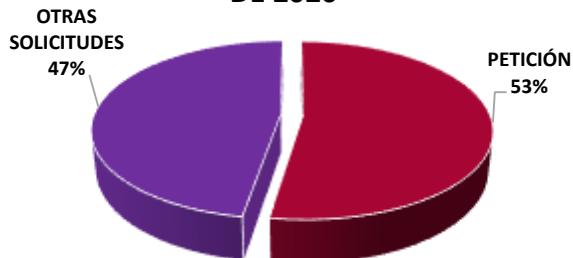


Gráfico No. 5

**DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD EN AGOSTO DE
2020**



La información descrita en la tabla No. 3 y gráfico No. 5 indica que durante el mes de agosto de 2020 la atención oportuna se ubicó en el 40%, refleja además un alto número de registros pendientes por respuesta que alcanzan el 60%.

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 38 PQRSD, logrando un nivel de cumplimiento del 37% sobre el universo de asuntos de su competencia.

La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 7 registros de los cuales no cumplió con la atención de ningún registro durante el mes de agosto de 2020, los cuales dichos registros se



posicionaron en la atención de registros pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 17 PQRSD, logrando la respuesta a 11 registros que son equivalentes al 65% de cumplimiento.

La Secretaría General tuvo a su cargo 3 registros de los cuales se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

La Oficina Asesora de Comunicaciones recibió a su cargo 1 solicitudes de las cuales le dio respuesta oportuna logrando el 100% de cumplimiento.

La Oficina Asesora Jurídica durante el mes de agosto de 2020 no recibió ningún registro.

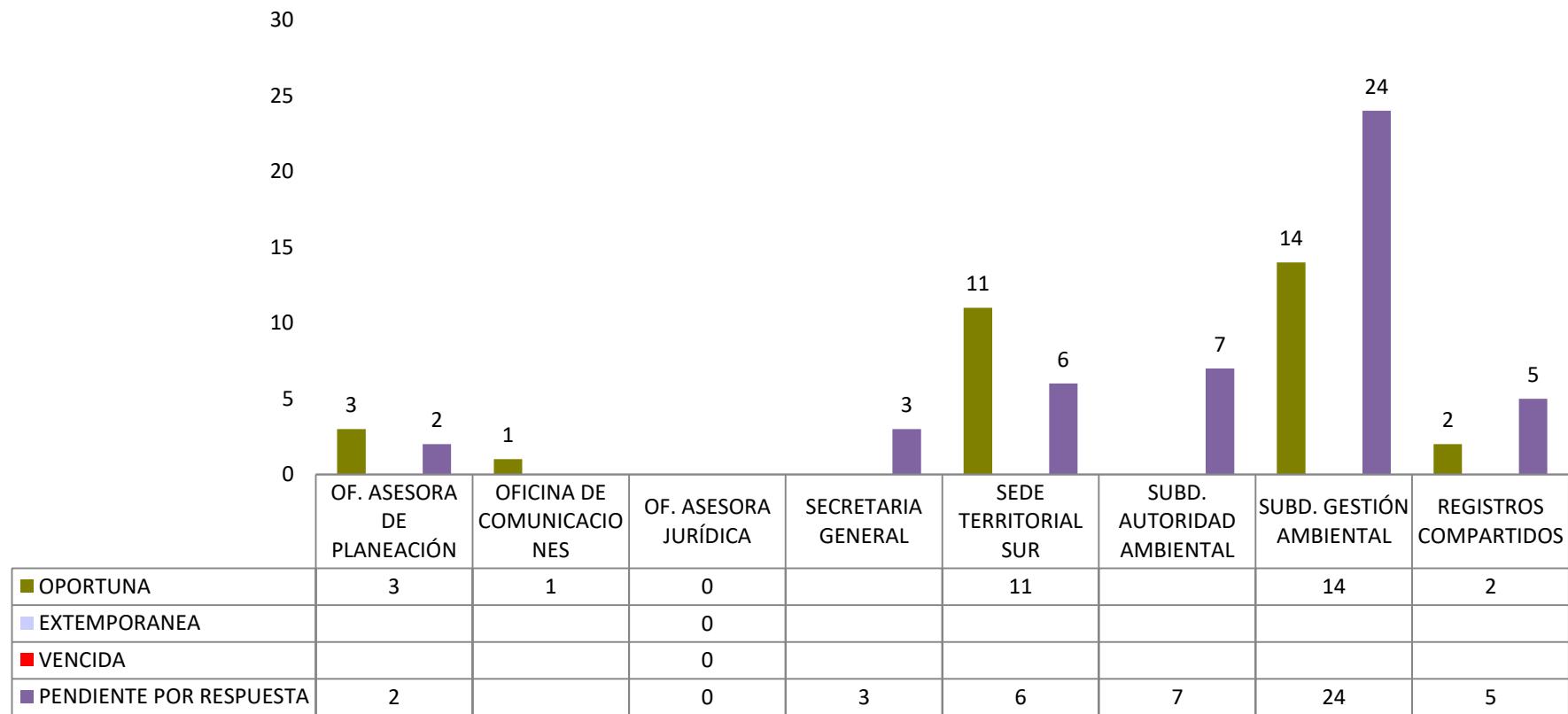
La Oficina Asesora de Planeación recibió a su cargo la atención de 5 peticiones logrando tramitar oportunamente 3, quedando 2 registros pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos logrando un cumplimiento del 60%.

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 7 registros compartidos de los cuales se dio respuesta oportuna a 2 solicitudes dejando 5 registros 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 agosto de 2020.

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

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSD AGOSTO 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 agosto 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 y la Policía Judicial Dirección Seccional Atlántico.

Particularmente, en lo que corresponde al mes de agosto 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 AGOSTO 2020

ESCRITO - FÍSICO

19



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

**CLASIFICACION ENTES DE CONTROL AGOSTO
2020**

SOLICITUDES
19

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

Tabla No. 5

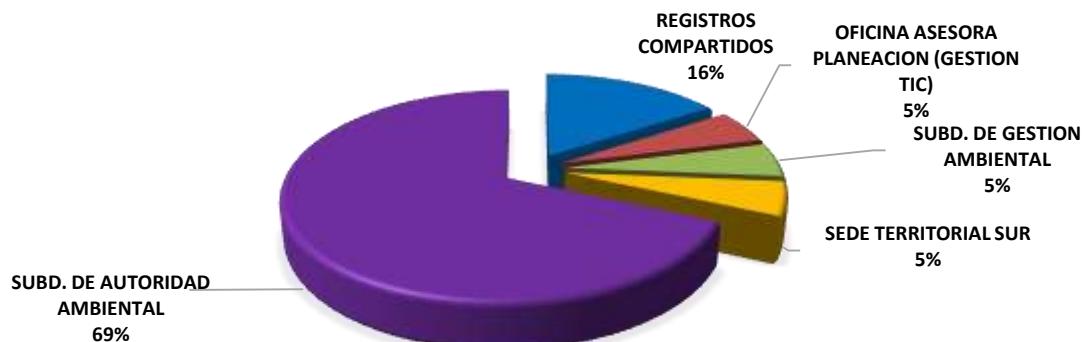
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS	1	1		1	3	67%
OFICINA ASESORA PLANEACION (GESTION TIC)	1				1	100%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL			1		1	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	1				1	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	3	2	4	4	13	38%
TOTAL	6	3	5	5	19	
Equivalencia en %	31,58	15,79	26,32	26,32	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, 3 registros del total recibido en el mes de agosto de 2020 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas representada en un 16%; así mismo, la Oficina Asesora de Planeación en su grupo de Gestión de las Tics presentó el 5% de las asignaciones, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 69% de las asignaciones, la Subdirección de Gestión Ambiental tuvo a su cargo la atención del 5% de los requerimientos y la Sede Territorial Sur tuvo a su cargo el 5% de los registros recibidos.

Gráfico No. 9

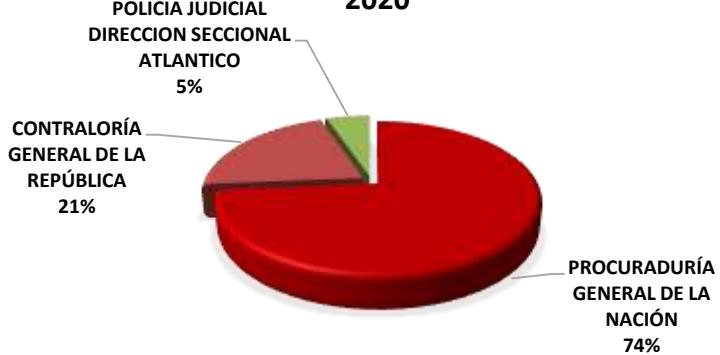
**DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL
AGOSTO DE 2020**



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10

REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL EN AGOSTO DE 2020



Se observa que el 74% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación seguido por la Contraloría General de la República reporta el 21% y por parte de la Policía Judicial Dirección Seccional Atlántico con un reporte del 5%.

En materia de atención, es importante destacar que en el mes de agosto de 2020 la Corporación logró la respuesta a 9 registros representado en un 47.37%, un vencimiento de términos legales de 26.32% y 26.32% de los registros se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales

3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de agosto de 2020 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **20** 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.

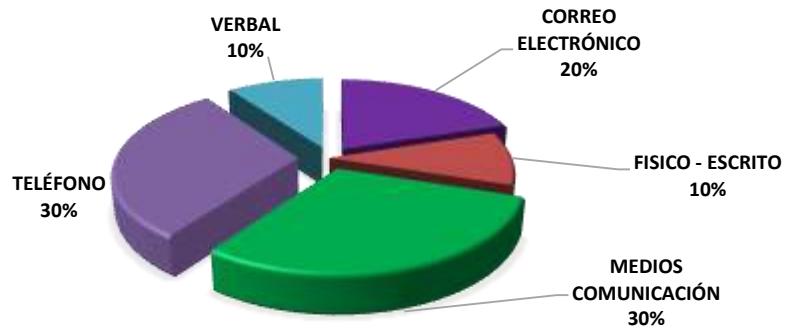
Las Quejas Ambientales fueron recibidas a través de los canales de información dispuestos por la Corporación al servicio de la ciudadanía como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 6

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	4
FÍSICO - ESCRITO	2
MEDIOS COMUNICACIÓN	6
TELÉFONO	6
VERBAL	2
TOTAL REGISTROS	20

Gráfico No. 11

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



De acuerdo con la información anterior, los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue de forma Telefónica y por Medios de Comunicación representado en un 30% para cada uno, seguido del canal Virtual a través del Correo Electrónico con el 20%, mientras que el canal Verbal y el Canal Físico-Escrito cuenta con el 10% para cada uno del total de los registros

En términos de atención a los casos registrados en el mes de agosto de 2020 es necesario informar que a la fecha de corte sólo el 10% de los casos tiene respuesta documentada e informada y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 7

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
SEDE TERRITORIAL SUR	2			4	6	33%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL				14	14	0%
TOTAL	2	0	0	18	20	
Equivalencia en %	10,00	0,00	0,00	90,00	100,00	

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

Como se puede apreciar, la Subdirección de Autoridad Ambiental, con 14 asignaciones, fue el área que en el mes de agosto de 2020 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales, seguida por la Sede Territorial con 6 registros a cargo 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 agosto de 2020.

Gráfico No. 12

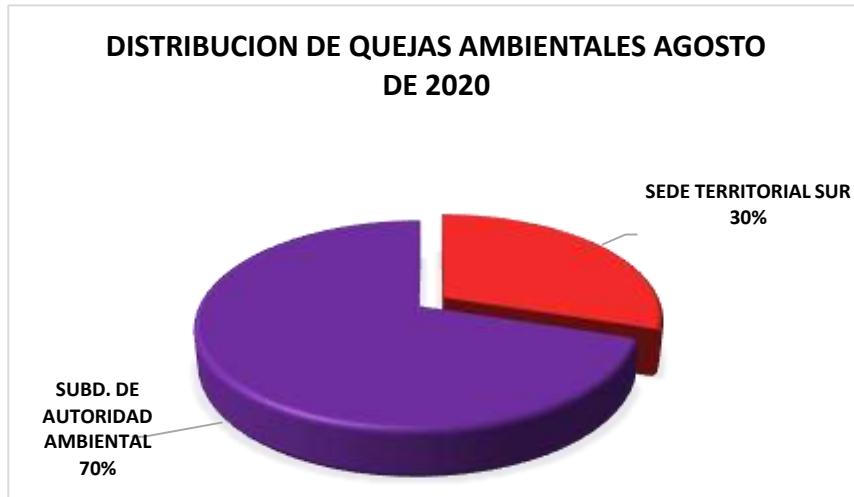
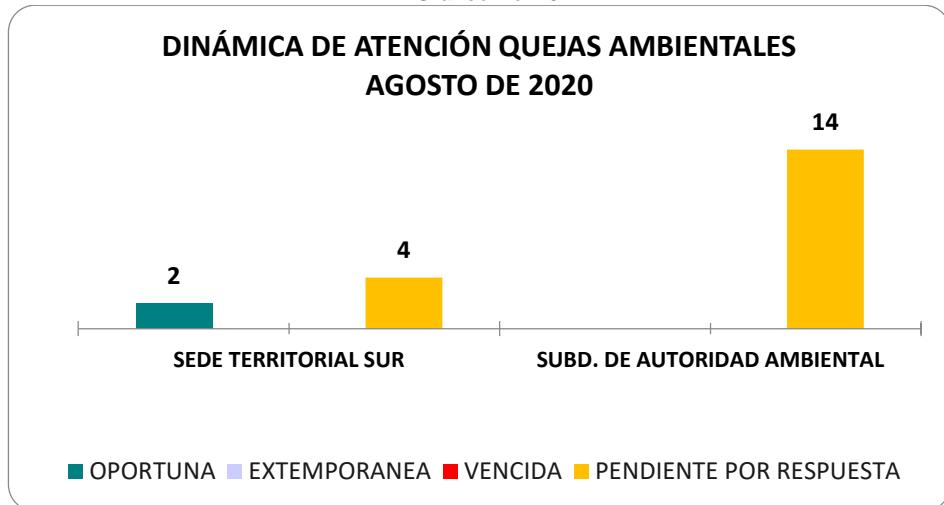


Gráfico No. 13



Se observa que la Subdirección de Autoridad Ambiental, así como fue el área de mayor cantidad de registros asignados presentó (70%), también fue el área que mayor cantidad de registros pendiente por atención tiene a su cargo durante el mes de agosto de 2020; de igual forma se aprecia que la Sede Territorial Sur registró el 30% del total de registros recibidos reflejando 4 registros pendientes por atención su cargo.

ANÁLISIS DE AFECTACIONES AMBIENTALES EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA.

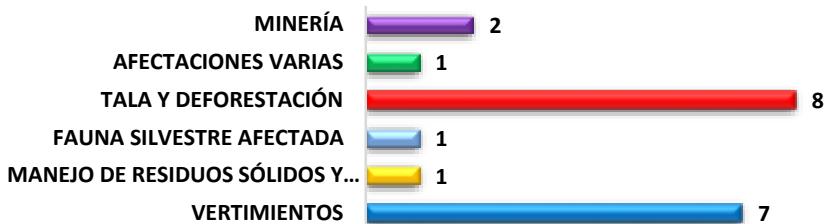
Las Quejas Ambientales registradas en agosto de 2020 fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con el siguiente gráfico:

Tabla No. 8

MUNICIPIO	AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS EN AGOSTO 2020						TOTAL
	VERTIMIENTOS	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	FAUNA Y FLORA SILVESTRE AFFECTADA	TALA Y DEFORESTACIÓN	AFECTACIONES VARIAS	MINERÍA	
ALBANIA							0
BARRANCAS		1		1			2
DIBULLA	1			1			2
EL MOLINO							0
FONSECA							0
DISTRACCION			1	1			2
URIBIA							0
HATONUEVO							0
LA JAGUA DEL PILAR							0
MAICAO							0
MANAURE							0
RIOHACHA	5			4	1	2	12
SAN JUAN DEL	1						1

CESAR								
URUMITA								0
VILLANUEVA				1				1
TOTAL	7	1	1	8	1	2	20	

Gráfico No. 14
AFFECTACIONES AMBIENTALES REGISTRADAS EN EL MES DE AGOSTO DE 2020



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 agosto 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** 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 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.

Gráfico No. 15



4. ANÁLISIS GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES DURANTE EL PERÍODO DEL 25 MARZO AL 31 DE AGOSTO 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.



Corpoguajira

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 agosto de 2020.

Tabla No. 9

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES PERIODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO (25 MARZO-31 AGOSTO)						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	303	34	51	67	455	74%
PQRSD (Entes de Control)	42	23	8	5	78	83%
QUEJAS AMBIENTALES	50	1	0	63	114	45%
TOTAL	395	58	59	135	647	
Porcentaje (%)	61,05	8,96	9,12	20,87	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 **647** PQRSD, con una atención a 453 registros que corresponden al 70.01% en la atención a los grupos de interés de la entidad, también se puede apreciar un alto registro en requerimientos Pendiente por respuesta (135) reflejando un 20.87% 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



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 AGOSTO DE 2020

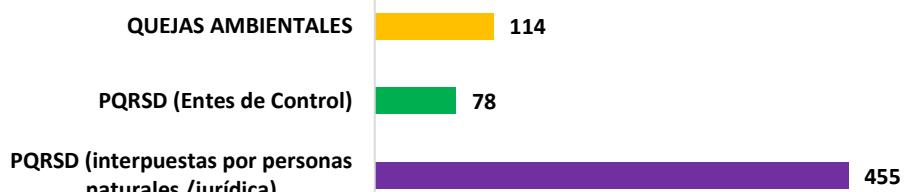


Gráfico No. 17

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



Como se logra apreciar, a la fecha determinada para esta sección del informe la Corporación presentó el 70% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 61% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 9% fueron registros respondidos de forma extemporánea, así mismo se logra apreciar que el 9% de registros figuran sin atención y por último se refleja un 21% 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.



Corpoguajira

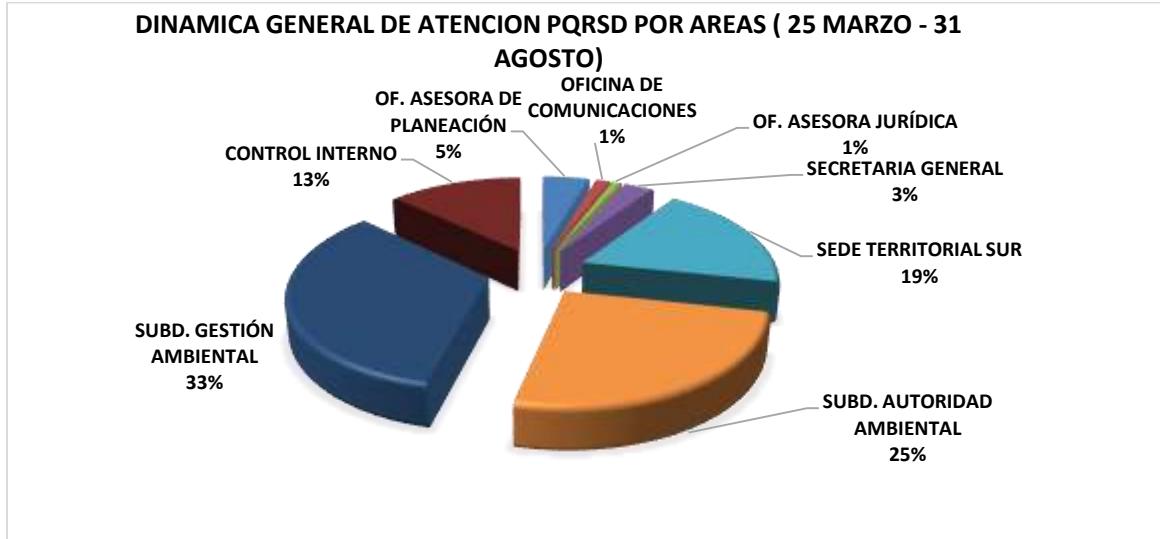
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación en lo que va del tiempo del Aislamiento Preventivo Obligatorio:

Tabla No. 10

DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS EN EL PERIODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO (25 MARZO-31 AGOSTO DE 2020)						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	24	1	0	2	27	93%
OFICINA DE COMUNICACIONES	8	0	0	0	8	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	3	0	1	1	5	60%
SECRETARIA GENERAL	13	0	0	4	17	76%
SEDE TERRITORIAL SUR	96	2	1	15	114	86%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	53	9	25	66	153	41%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	135	12	17	37	201	73%
CONTROL INTERNO	42	23	8	5	78	83%
REGISTROS COMPARTIDOS	21	11	7	5	44	73%
TOTAL	395	58	59	135	647	
Equivalencia en %	61,05	8,96	9,12	20,87	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 en el periodo comprendido lo siguiente:

1. El área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 201 registros, equivalentes al 33% de los registros ingresados a la Corporación con un porcentaje de cumplimiento del 73%.
2. La Subdirección de Autoridad Ambiental reportó 153 requerimientos correspondiente al 25% con un cumplimiento del 41%.
3. La Sede Territorial Sur con 114 registros asignados presentó el 19% con un porcentaje de cumplimiento del 86% de los registros a su cargo.
4. La Oficina de Control Interno con 78 PQRSD asignadas que corresponden al 13% con un porcentaje de cumplimiento del 83%.
5. La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 27 PQRSD correspondientes al 5% con un porcentaje de cumplimiento del 93%.
6. La Secretaría General recibió el cargue de 17 solicitudes equivalentes con el 3% y su cumplimiento fue del 76%.
7. La Oficina Asesora de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 8 registros representan en un 1% logrando cumplimiento del 100% dando respuesta a todos los requerimientos solicitados.
8. La Oficina Asesora Jurídica reflejo 5 reportes equivalentes al 1% con un porcentaje de cumplimiento del 60%.

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 representa 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

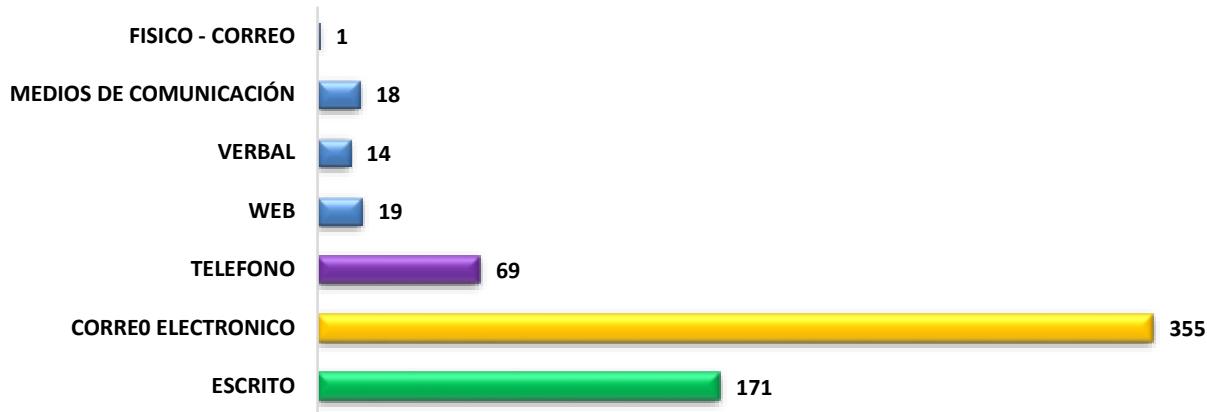
DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION INGRESADAS EN EL PERIODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO(25 MARZO - 31 AGOSTO)								
CONCEPTO	ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	WEB	VERBAL	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FISICO - CORREO	TOTAL
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	88	306	33	18	7	3	-	455
PQRSD (Entes de Control)	76	2	-	-	-	-	-	78
QUEJAS AMBIENTALES	7	47	36	1	7	15	1	114
TOTAL REGISTROS	171	355	69	19	14	18	1	647
Equivalencia en %	26	55	11	3	2	3	0,5	100

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



Gráfico No. 19

CANALES DE INFORMACION EN EL PERIODO DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO (25 MARZO - 31 AGOSTO)



Como se puede observar en la Tabla No. 10 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 355 registros reflejando un 55% del total de requerimientos ingresados a la Corporación, le sigue el Canal Escrito con un reporte de 171 entradas para un porcentaje de 26% del total reportados, de igual manera el canal de vía Telefónica presenta 69 registros para un total de 11% del total ingresado a la Corporación, presenta también 19 registros por cada Canal de Pagina Web para un total del 3% del total ingresado, 18 registros corresponden a Medios de Comunicación reflejando el 3%, le sigue el Canal Verbal con 14 registro para un 2% del total de recepciones uno 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 agosto de 2020.

5. CONCLUSIONES

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

- En aspectos generales en el mes de agosto de 2020 la Corporación presentó un total de 117 PQRSD, con una atención a 42 registros que corresponden al 35.89% en la atención a los grupos de interés de la entidad.
- Durante el mes de agosto de 2020, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trató 78 registros interpuestos por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.
- Durante el mes de agosto de 2020 la atención de PQRSD oportuna se ubicó en el 40%, refleja además un alto número de registros pendientes por respuesta que alcanzan el 60%.
- El área que mayor número de registros PQRSD asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 38 PQRSD, logrando un nivel de cumplimiento del 37% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- 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 y la Policía Judicial Dirección Seccional Atlántico.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 69% de las asignaciones por parte de los Entes de control durante el mes de agosto de 2020.
- La ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de 20 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.
- En términos de atención a las Quejas Ambientales, con relación a los casos registrados en el mes de agosto de 2020 es necesario informar que a la fecha de corte sólo el 10% de los casos tiene respuesta documentada e informada el 90% corresponde a registros pendiente por atención.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental, así como fue el área de mayor cantidad de Quejas Ambientales reportó con 14 registros (70%), también fue el área que mayor cantidad de registros pendiente por atención tiene a su cargo representado con 14 registros durante el mes de agosto de 2020; de igual forma se aprecia que la Sede Territorial Sur registró 6 reportes (30%) del total de registros recibidos reflejando 4 registros pendientes por atención su cargo.
- 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.
- 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.
- Durante el periodo del 25 de marzo al 31 de agosto del Aislamiento Preventivo Obligatorio decretado a Nivel Nacional se puede observar un aceptable porcentaje de cumplimiento con relación a la atención de PQRSD reflejando un 70.01% así como también se nota un alto



porcentaje de registros pendientes por respuesta que alcanzan el 20.87% y unos registros con vencimiento de términos legales establecidos que reportan el 9.12%.

- El área que mayor asignación reportó durante el Aislamiento Preventivo Obligatorio es la Subdirección de Gestión Ambiental con 201 registros reflejando un cumplimiento del 73%.
- 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 78 registros de los cuales se ha dado trámite a 65 solicitudes arrojando un cumplimiento del 83%.
- Con relación a las Quejas Ambientales durante el periodo del aislamiento Preventivo Obligatorio se observa que han reportado 114 registros de los cuales se dieron trámite a 51 obteniendo el 45% de cumplimiento.



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.
- Continuar con las 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

Atentamente,

DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Elaboró: Jair Gnecco