



**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
Septiembre 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.

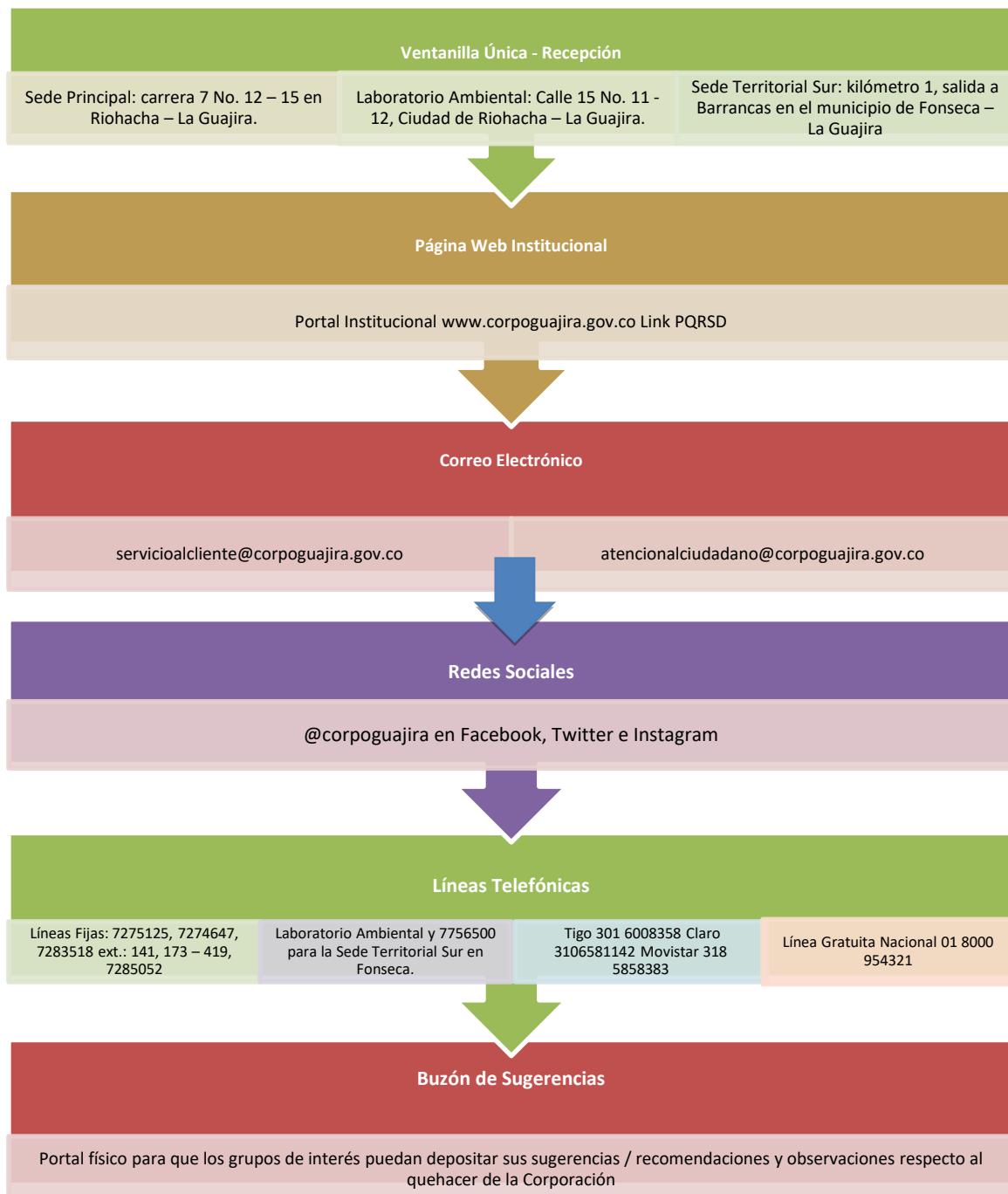
La elaboración de este informe tiene como fecha de corte el 30 de septiembre, aclarando que el día 8 de octubre se procedió a dar inicio al proceso de verificación de las informaciones contenidas en el formato mencionado por parte de cada dependencia.

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 **195** PQRSD, con una atención a 83 registros que corresponden al 42.56% en la atención a los grupos de interés de la entidad.

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

A continuación, se puede apreciar los datos generales de la gestión PQRSD desarrollada por la Corporación al 30 de septiembre de 2020:

Tabla No. 1

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN SEPTIEMBRE DE 2020					TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %		
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN							
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA				
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	69	0	0	87	156	44%		
PQRSD (Entes de Control)	3	4	3	2	12	58%		
QUEJAS AMBIENTALES	7	0	0	20	27	26%		
TOTAL	79	4	3	109	195			
Porcentaje (%)	40,51	2,05	1,54	55,90	100,00			

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

Gráfico No. 1

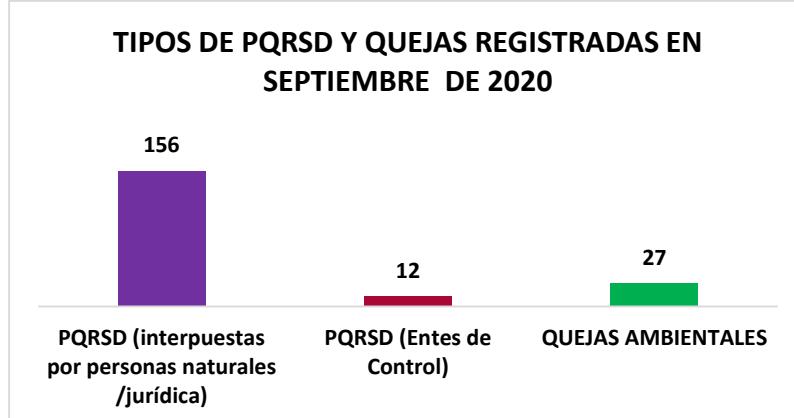
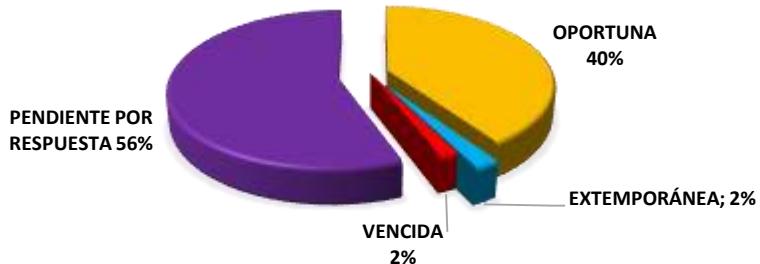


Gráfico No. 2

ATENCIÓN GENERAL A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN SEPTIEMBRE DE 2020



Como se logra apreciar, durante el mes de septiembre de 2020 la Corporación presentó el 42% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 40% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 2% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 2% de registros figuran sin atención. Se observa también un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 56%, lo cual se deriva a la Emergencia Sanitaria por la que atraviesa tanto el país como en el mundo entero y que obligó al Gobierno a decretar varias medidas de contingencia entre la cual se encuentra el Decreto 491 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.

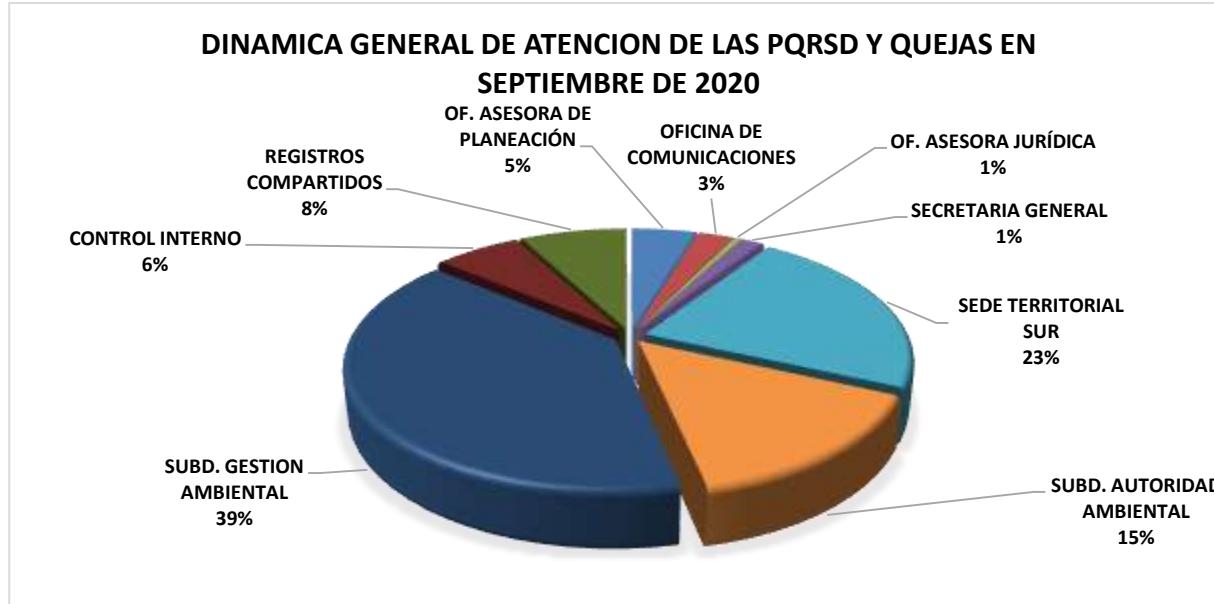
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

Tabla No. 2

DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS EN SEPTIEMBRE DE 2020					TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %		
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN							
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA				
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	3	0	0	6	9	33%		
OFICINA DE COMUNICACIONES	5	0	0	0	5	100%		
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	1	1	0%		
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	3	3	0%		
SEDE TERRITORIAL SUR	32	0	0	12	44	73%		
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	11	0	0	18	29	38%		
SUBD. GESTION AMBIENTAL	23	0	0	54	77	30%		
CONTROL INTERNO	3	4	3	2	12	58%		
REGISTROS COMPARTIDOS	2	0	0	13	15	13%		
TOTAL	79	4	3	109	195			
Equivalencia en %	40,51	2,05	1,54	55,90	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, en el mes de septiembre de 2020 se evidenció lo siguiente:

- El área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 77 registros, equivalentes al 39%.
- La Sede Territorial Sur con 44 registros asignados presentando el 23% de los registros a su cargo.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental le correspondió el 15% del total de registros ingresados a la entidad representado en 29 solicitudes.
- Se reporta 15 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 8%.
- La Oficina de Control Interno le correspondió 12 requerimientos de los distintos Entes de Control representado en un 6%.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 9 PQRSD correspondientes al 5%.
- La Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 5 registros proporcionales con el 3%.
- La Oficina Asesora Jurídica reportó 1 solicitud a su cargo arrojando un 1% del total recepcionado.
- La Secretaría General recibió el cargo de 3 solicitudes equivalentes con el 1%.



DATOS ESPECÍFICOS:

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

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

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

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

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

4. Análisis General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales durante el periodo del 12 marzo al 30 de septiembre de la Emergencia Sanitaria.

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 septiembre 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 septiembre de 2020, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trató **156** 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			6	9	33%
OFICINA DE COMUNICACIONES	5				5	100%
OF. ASESORA JURÍDICA				1	1	0%
SECRETARIA GENERAL				3	3	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	26			5	31	84%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	10			7	17	59%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	23			52	75	31%
REGISTROS COMPARTIDOS	2			13	15	13%
TOTAL	69	0	0	87	156	
Equivalencia en %	44,23	0,00	0,00	55,77	100,00	

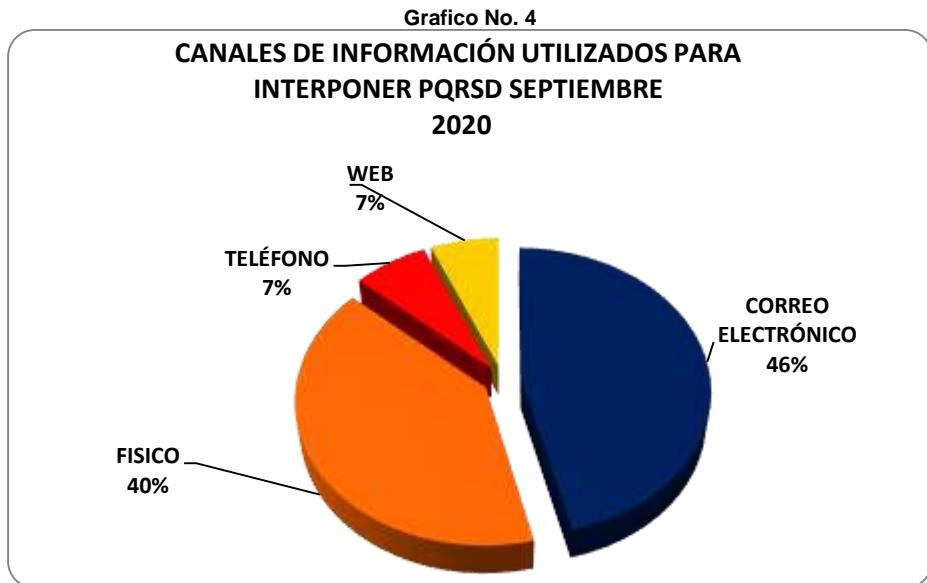
Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2020

Dentro de lo que corresponde a los canales utilizados en el mes de septiembre se obtiene:

Tabla No. 4

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	72
FÍSICO	63
TELÉFONO	11
WEB	10
TOTAL	156

Como se puede observar el correo electrónico es el canal más utilizado al momento de interponer alguna PQRSD representado en un 46% seguido por solicitudes presentadas de manera física con un 40% mientras que de manera telefónica y por medio de la página web se obtiene un 7% para cada canal.



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

Tabla No. 5

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	76
OTRAS SOLICITUDES	79
RECLAMO	1
TOTAL	156

Se recibieron 76 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 48% del total de registros en el mes, se advirtió la radicación de 1 Reclamos y se registró un total de 79 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 51%.

Gráfico No. 5

CLASIFICACION DE LAS PQRSD EN SEPTIEMBRE DE 2020

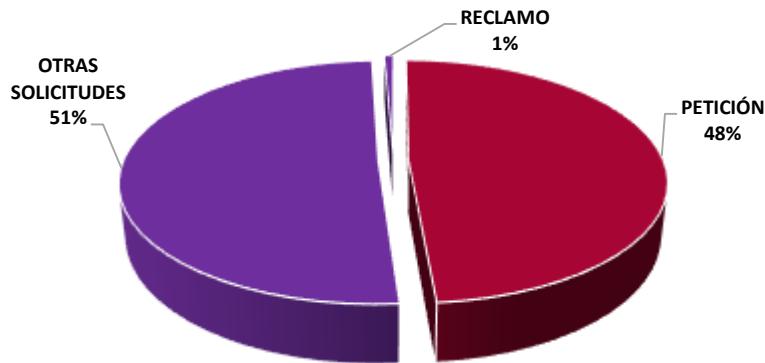
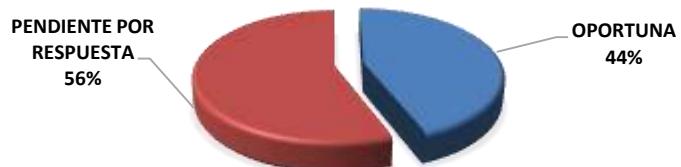


Gráfico No. 6

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD EN SEPTIEMBRE DE 2020



La información descrita en la tabla No. 3 y gráfico No. 6 indica que durante el mes de septiembre de 2020 la atención oportuna se ubicó en el 44%, refleja además un alto número de registros pendientes por respuesta que alcanzan el 56%.

En este orden de análisis, podemos resumir lo siguiente:

- la Subdirección de Gestión Ambiental fue la dependencia con mayor número de asignaciones, a donde se direccionó un total de 75 PQRSD, logrando un nivel de **Cumplimiento del 31%** sobre el universo de asuntos de su competencia.
- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 31 PQRSD, logrando la respuesta a 26 registros que son equivalentes a un **Cumplimiento del 65%**.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 17 registros de los cuales cumplió con la atención de 10, arrojando un **Cumplimiento de 59%**.

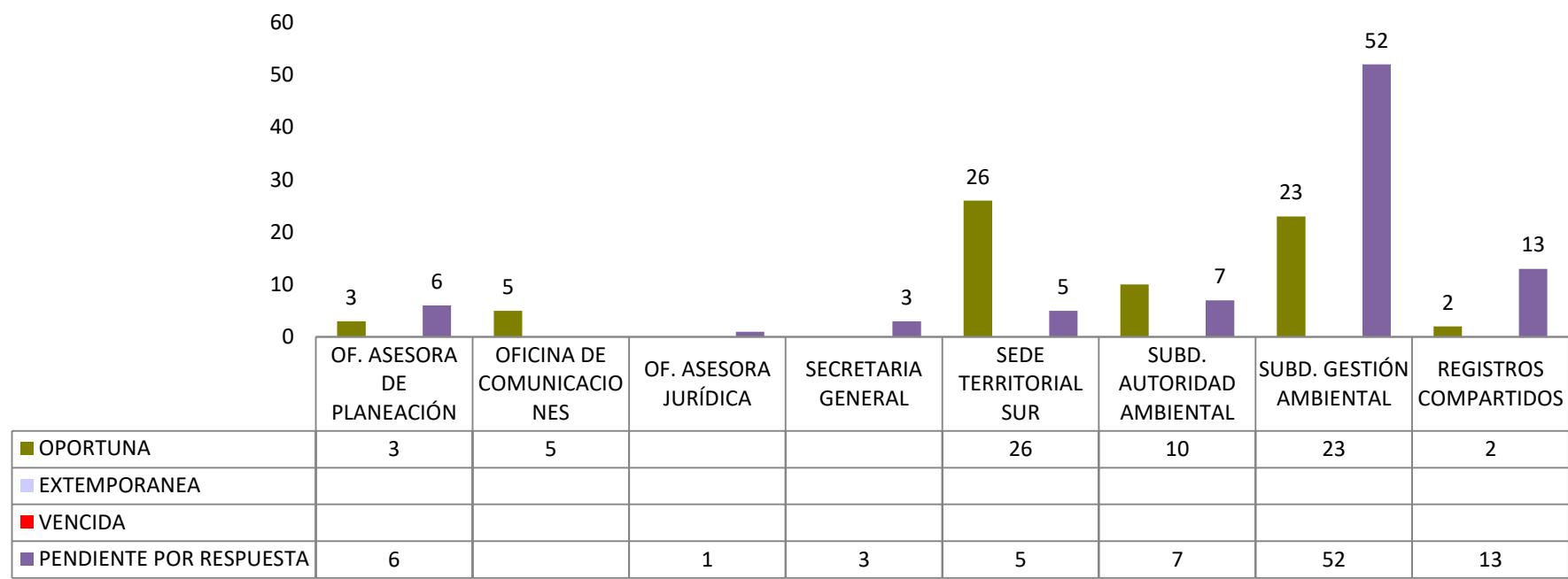


- De los registros que requirieron la consolidación de las informaciones, y que, dada la naturaleza de la solicitud y la custodia de las informaciones requeridas, se encontraron dispersas en diferentes dependencias de la Corporación; es así como sobre un total de 15 registros compartidos de los cuales se dio respuesta oportuna a 2 solicitudes dejando 13 registros pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos el cual muestra un **Cumplimiento de 13%**.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió a su cargo la atención de 9 peticiones logrando tramitar oportunamente 3, quedando 6 registros pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos logrando un **Cumplimiento del 33%**.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones recibió a su cargo 5 solicitudes de las cuales dio respuesta oportuna al total logrando **Cumplimiento del 100%**.
- 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 Jurídica durante el mes de septiembre de 2020 recibió 1 registro del cual se encuentra dentro de los términos legales establecidos.

En el gráfico No. 7 se puede detallar las estadísticas de atención por áreas en el mes de septiembre de 2020.

Gráfico No. 7
Dinámica de Atención por Áreas en septiembre2020

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSD SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2020 se encontró que la Corporación registró un total de **12** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible y una solicitud proveniente del Senado de la Republica, que si bien no es un ente de control si es de vital importancia y es necesario reflejarlo en el informe.

En lo que corresponde al mes de septiembre 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. 8

CANAL DE INFORMACION UTILIZADO POR LOS ENTES DE CONTROL SEPTIEMBRE 2020

ESCRITO - FÍSICO 12

Los tipos de PQRSD interpuestos por los Órganos de Control se basaron en 2 Peticiones representada en un 17% del total ingresado a la Corporación, seguido por 9 Solicitudes para un total de 75% y un 8% representadas en Circulares, Normativas e Información para un total de 12 registros.

Gráfico No. 9



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

Tabla No. 6

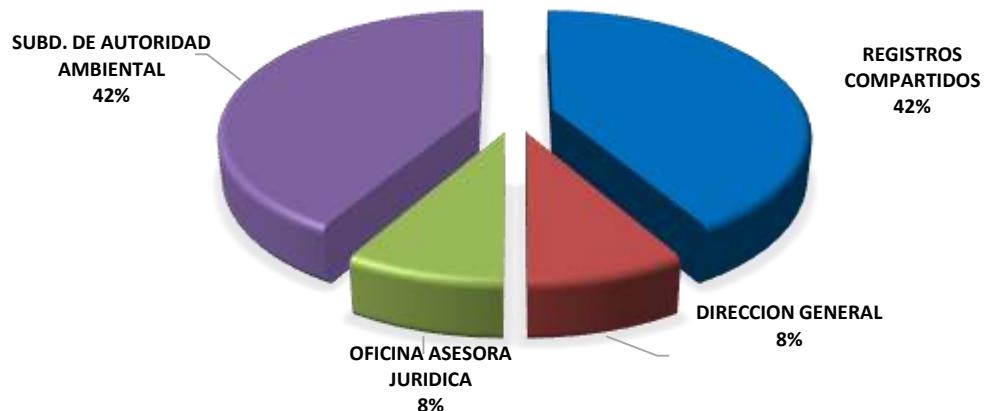
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS	1	2	2		5	60%
DIRECCION GENERAL	1				1	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA		1			1	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	1	1	1	2	5	40%
TOTAL	3	4	3	2	12	
<i>Equivalencia en %</i>	25,00	33,33	25,00	16,67	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, 5 registros del total recibido en el mes de septiembre de 2020 se asignaron en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas representada en un 42%; así mismo, la Dirección General presentó el 8% de las asignaciones, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 42% de las asignaciones, la Oficina Asesora Jurídica tuvo a su cargo la atención del 8% de los requerimientos.

Gráfico No. 10

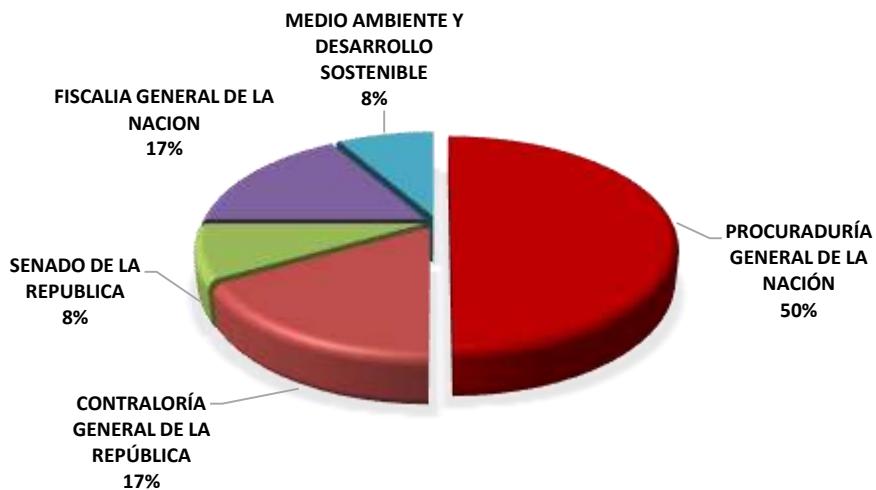
DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL SEPTIEMBRE DE 2020



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 11

REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL EN SEPTIEMBRE DE 2020





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 reporta el 17%, por la Fiscalía General de la Nación el 17% mientras que por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible representa el 8% al igual que la solicitud interpuesta por un senador de la república.

En materia de atención, es importante destacar que en el mes de septiembre de 2020 la Corporación logró la respuesta a 7 registros representado en un 58.33%, un vencimiento de términos legales de 25% y 16.6% 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 septiembre de 2020 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **27** reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira, las cuales fueron registradas en el formato de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales adoptado por la Corporación.

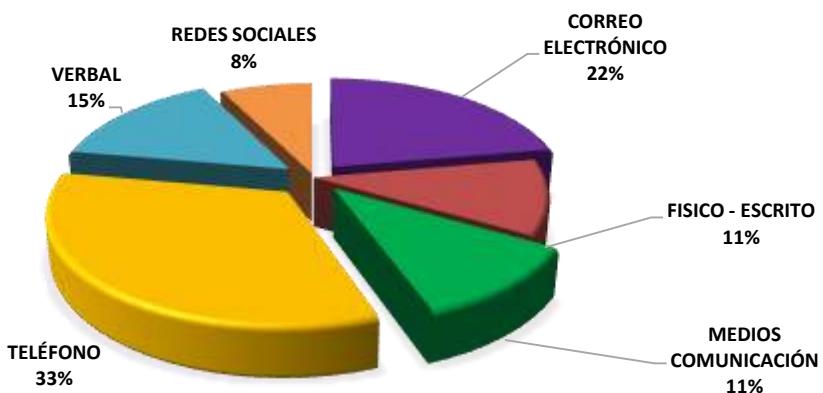
Las Quejas Ambientales fueron recibidas a través de los canales de información dispuestos por la Corporación al servicio de la ciudadanía como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 7

DISTRIBUCION DE LAS QUEJAS AMBIENTALES EN MARZO 2020	
SEDE TERRITORIAL SUR	13
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	12
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL	2
TOTAL	27

Gráfico No. 12

**CANAL DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER
QUEJAS AMBIENTALES EN SEPTIEMBRE 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 representado en un 33% seguido del canal Virtual a través del Correo Electrónico con el 22%, mientras que el canal Verbal obtiene un 15%, Medios de Comunicación y el canal escrito - físico representado en un 11% para cada uno y por ultimo las redes sociales con un 8%.

En términos de atención a los casos registrados en el mes de septiembre de 2020 es necesario informar que a la fecha de corte sólo el 26% de los casos tiene respuesta documentada e informada y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 8

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
SEDE TERRITORIAL SUR	6			7	13	46%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	1			11	12	8%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL				2	2	0%
TOTAL	7	0	0	20	27	
Equivalencia en %	25,93	0,00	0,00	74,07	100,00	

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

Como se puede apreciar, la Dirección Territorial Sur, con 13 asignaciones, fue el área que en el mes de septiembre de 2020 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales logrando la

atención oportuna de 6 quejas logrando un cumplimiento del 46%, seguida por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 12 registros a cargo y atención a solamente 1 registro y un cumplimiento del 8% y por ultimo la Subdirección de Gestión Ambiental con 2 registros de los cuales se encuentran dentro de los términos de atención legales establecidos.

En lo que se refiere a la dinámica de atención, el Gráfico No. 13 muestra en detalle estadístico el comportamiento de cada área asignada en el mes de septiembre de 2020.

Gráfico No. 13

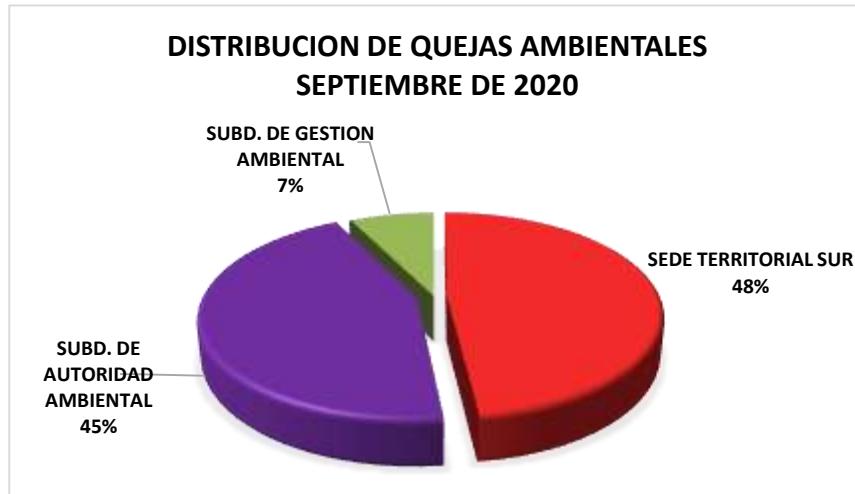
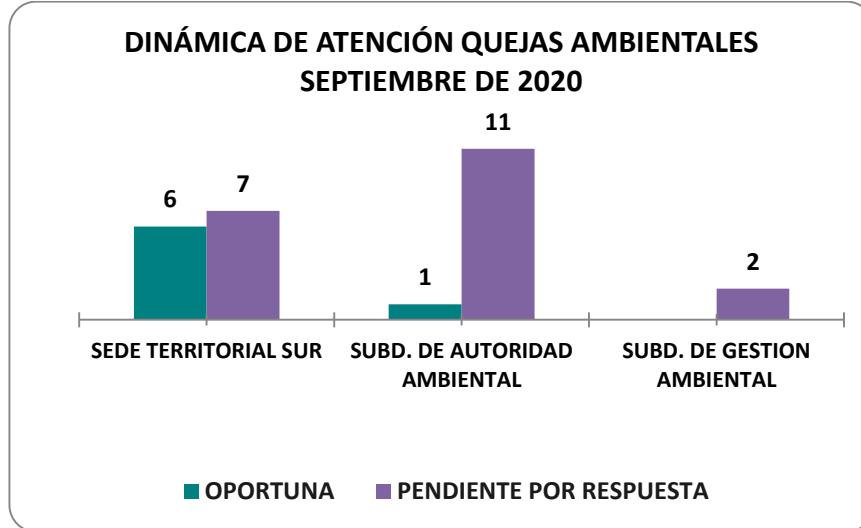


Gráfico No. 14



Se observa que la Sede Territorial Sur, así como fue el área de mayor cantidad de registros asignados presentó (48%); de igual forma se aprecia que Subdirección de Autoridad Ambiental Sur fue el área que mayor cantidad de quejas pendiente por atención tiene a su cargo durante el mes de septiembre de 2020 registró el 45% del total de registros recibidos reflejando 11 registros pendientes por atención su cargo



mientras que la Subdirección de Gestión Ambiental reportó el 7% de las quejas ingresadas.

ANÁLISIS DE AFECTACIONES AMBIENTALES EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA.

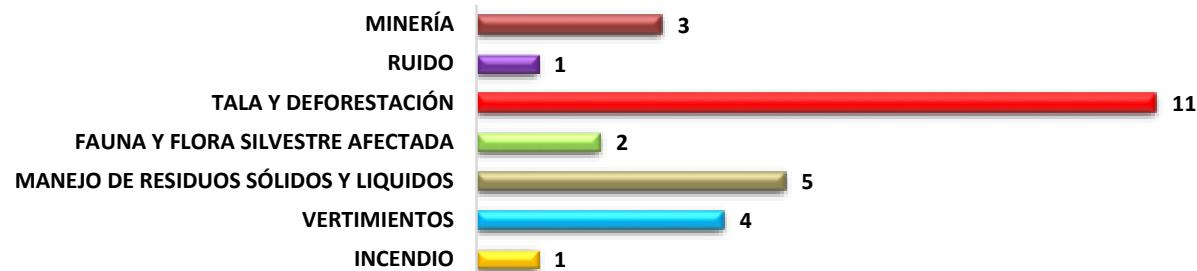
Las Quejas Ambientales registradas en septiembre de 2020 fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con la siguiente tabla:

Tabla No. 9

MUNICIPIO	AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS EN SEPTIEMBRE 2020							TOTAL
	INCENDIO	VERTIMIENTOS	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	FAUNA Y FLORA SILVESTRE AFECTADA	TALA Y DEFORESTACIÓN	RUIDO	MINERÍA	
ALBANIA								0
BARRANCAS		1	1		1			3
DIBULLA			1	1				2
EL MOLINO			1		1		1	3
FONSECA								0
DISTRACCION								0
URIBIA		1				1		2
HATONUEVO								0
LA JAGUA DEL PILAR					1			1
MAICAO								0
MANAURE			1					1
RIOHACHA	1	2	1	1	4			9
SAN JUAN DEL CESAR					3		2	5
URUMITA								0
VILLANUEVA					1			1
TOTAL	1	4	5	2	11	1	3	27

Gráfico No. 15

**AFFECTACIONES AMBIENTALES REGISTRADAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE
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.

El **Manejo de los Residuos Sólidos** también fueron unas de las afectaciones que tuvo mayor 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 septiembre de 2020.

Otras afectaciones de importante frecuencia en septiembre 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 septiembre 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 **Ruido** también fue una afectación que tuvo lugar durante el mes de septiembre.

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. 16



4. ANÁLISIS GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES DURANTE EL PERÍODO DE LA EMERGENCIA SANITARIA 12 MARZO AL 30 DE SEPTIEMBRE

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 de la Emergencia Sanitaria.

A continuación, se puede apreciar los datos generales de la gestión PQRSD desarrollada por la Corporación del 12 de marzo al 30 de septiembre de 2020.

Tabla No. 10

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES PERIODO DE LA EMERGENCIA SANITARIA (12 MARZO-30 SEPTIEMBRE)						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	408	68	107	72	655	73%
PQRSD (Entes de Control)	56	32	9	2	99	89%
QUEJAS AMBIENTALES	69	4	6	72	151	48%
TOTAL	533	104	122	146	905	
Porcentaje (%)	58,90	11,49	13,48	16,13	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 **905** PQRSD, con una atención a **637** registros que corresponden al 70.39% en la atención a los grupos de interés de la entidad, también se puede apreciar un alto registro en requerimientos Pendiente por respuesta (146) reflejando un 16.13% 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 término de atención incrementando el número de requerimientos pendientes por respuesta para así dar cumplimiento al decreto antes mencionado.

Gráfico No. 17

TIPOS DE PQRSD REGISTRADOS 12 MARZO AL 30 SEPTIEMBRE DE 2020

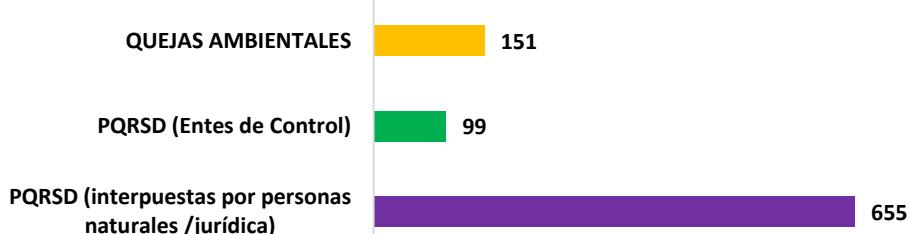
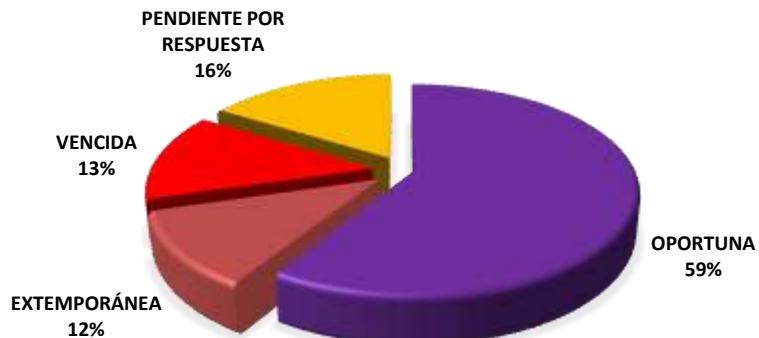


Gráfico No. 18

ATENCIÓN A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN PERÍODO DE LA EMERGENCIA SANITARIA (12 MARZO-30 SEPTIEMBRE)



Como se logra apreciar, a la fecha determinada para esta sección del informe la Corporación presentó el 71% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 6591% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 12% fueron registros respondidos de forma extemporánea, así mismo se logra apreciar que el 13% de registros figuran sin atención y por último se refleja un 16% 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 de la Emergencia Sanitaria:

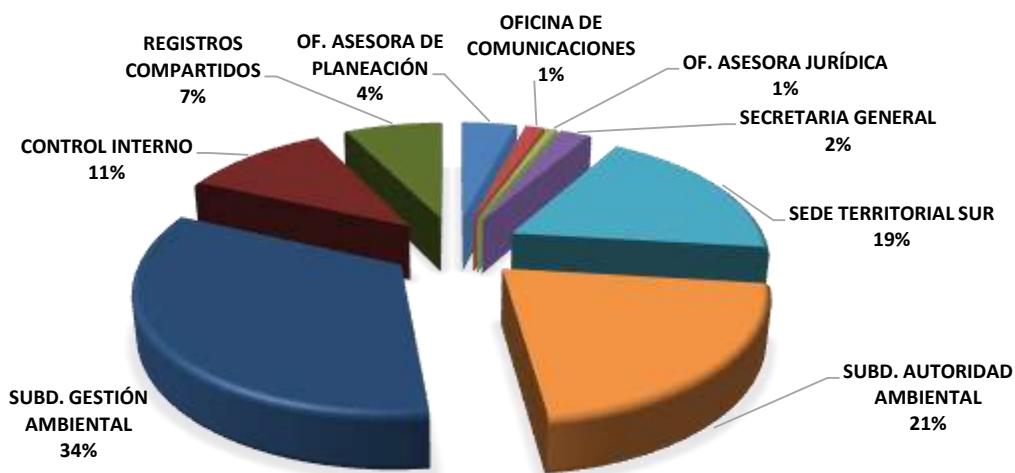
Tabla No. 11

DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS EN EL PERIODO DE LA EMERGENCIA SANITARIA (12 MARZO- 30 SEPTIEMBRE DE 2020)						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	29	2	0	6	37	84%
OFICINA DE COMUNICACIONES	13	0	0	0	13	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	3	1	1	1	6	67%
SECRETARIA GENERAL	15	0	1	4	20	75%
SEDE TERRITORIAL SUR	140	7	3	17	167	88%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	69	19	33	71	192	46%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	177	30	62	36	305	68%
CONTROL INTERNO	56	32	9	2	99	89%
REGISTROS COMPARTIDOS	31	13	13	9	66	67%
TOTAL	533	104	122	146	905	
Equivalencia en %	58,90	11,49	13,48	16,13	100,00	

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

Gráfico No. 19

DINAMICA GENERAL DE ATENCION PQRSD POR AREAS DEL 12 MARZO - 30 SEPTIEMBRE





En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales durante el tiempo de la Emergencia Sanitaria se puede observar las áreas que más recibieron requerimientos, así como también se puede observar su nivel de cumplimiento.

Mediante la tabla No.11 y el Grafico No.19 se evidenció en el periodo comprendido lo siguiente:

1. El área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 305 registros, equivalentes al 34% de los registros ingresados a la Corporación con un porcentaje de **Cumplimiento del 68%**.
2. La Subdirección de Autoridad Ambiental reporto 192 requerimientos correspondiente al 21% con un **Cumplimiento del 46%**.
3. La Sede Territorial Sur con 167 registros asignados presentó el 19% con un porcentaje de **Cumplimiento del 88%** de los registros a su cargo.
4. La Oficina de Control Interno con 99 PQRSD asignadas que corresponden al 11% con un porcentaje de **Cumplimiento del 89%**.
5. La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 37 PQRSD correspondientes al 4% con un porcentaje de **Cumplimiento del 84%**.
6. La Secretaría General recibió el cargue de 20 solicitudes equivalentes con el 2% y su **Cumplimiento fue del 75%**.
7. La Oficina Asesora de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 13 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 representó un bajo nivel de cumplimiento como el área de Subdirección de Autoridad Ambiental es debido a que presentan altos 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.

Gráfico No. 20



Tabla No. 12

DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION INGRESADAS EN EL PERIODO DE LA EMERGENCIA SANITARIA (12 MARZO - 30 SEPTIEMBRE)									
CONCEPTO	ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	WEB	VERBAL	MEDIOS DE COMUNICACION	REDES SOCIALES	FISICO - CORREO	TOTAL
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	182	389	45	27	9	3			655
PQRSD (Entes de Control)	97	2							99
QUEJAS AMBIENTALES	11	54	47	1	16	14	7	1	151
TOTAL REGISTROS	290	445	92	28	25	17	7	1	905
Equivalencia en %	32	49	10	3	3	2	0.5	0.5	100

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

Como se puede observar en la Tabla No. 12 y el Grafico No. 20 la dinámica de los Canales de Información utilizados durante el periodo de la Emergencia Sanitaria como es de esperarse uno de los canales más utilizados es el canal de Correo Electrónico con un total de **445** registros reflejando un 32% del total de requerimientos ingresados a la Corporación, le sigue el Canal Escrito con un reporte de **290** entradas para un porcentaje de 32% del total reportados, de igual manera el canal de vía Telefónica presenta **92** registros para un total de 10% del total ingresado a la Corporación, presenta también **28** registros por cada Canal de Pagina Web para un total del 3% del total ingresado, le sigue el Canal Verbal con **25** registro para un 3% del total de recepciones, 17 registros corresponden a Medios de Comunicación reflejando el 2%, las Redes Sociales con 7 registros y finalmente con 1 registro combinado entre Escrito - Correo reflejando un 1% del total de registros ingresados a la Corporación dentro del periodo del 12 Marzo al 30 de septiembre de 2020.

5. CONCLUSIONES

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

- La Subdirección de Gestión Ambiental fue la dependencia con mayor número de asignaciones durante el mes de septiembre de 2020 reflejando el 48% de solicitudes asignadas.
- Se reporta un alto número de solicitudes pendientes por respuesta con un 56% del total de asignación ingresadas a la Corporación mientras que se reportó un 44% en respuestas oportunas de parte de las distintas dependencias de la Corporación.
- El canal de recepción más utilizado en el mes de septiembre fue el correo electrónico representado en un 46% del total de solicitudes ingresadas.
- Durante el mes de septiembre se presentó que las solicitudes provenientes de los distintos grupos de interés representaron en su mayoría un 48% en Peticiones y un 51% en solicitudes.
- Con relación a Quejas Ambientales se observa un porcentaje casi similar a las asignaciones del área de Dirección territorial Sur con un 48% y la Subdirección Autoridad Ambiental con un 45%.
- Durante el mes de septiembre el canal más utilizado para interponer quejas ambientales fue la línea telefónica representado en un 33% del total registrado.
- Durante el mes de septiembre se reporta un 74.07% de quejas pendientes por atención.
- La ciudad de Riohacha es la ciudad con mayor número de afectaciones ambientales seguida por San Juan del Cesar.
- La Tala y Deforestación es la afectación ambiental con mayor número de reportes durante el periodo del presente informe.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental es la dependencia con mayor número de asignaciones por parte de los Entes de Control durante el mes de septiembre de 2020 representado en un 42% del total ingresado a la Oficina de Control Interno de la Corporación.
- El 50% de los requerimientos proferidos por los Entes de Control son solicitados por la Procuraduría General de la Nación.
- En términos generales la dependencia con mayor cumplimiento fue la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano cumpliendo con la totalidad de respuestas a las solicitudes requeridas, seguida por la Dirección Territorial Sur con un cumplimiento del 73% y la Oficina de Control Interno reporta un 58% de cumplimiento, mientras que las demás dependencias reportan un bajo porcentaje de cumplimiento y es debido a que en su mayoría presentan solicitudes que se encuentran pendiente por respuesta lo que impide que su porcentaje de cumplimiento aumente.
- Durante el periodo de la Emergencia Sanitaria decretada a nivel nacional el día 12 de marzo y al corte del presente informe obtenemos que la dependencia con mayor número de asignaciones es la Subdirección de Gestión Ambiental con un cumplimiento de respuesta representado en un 68%.
- En términos generales durante la Emergencia Sanitaria tenemos que se han recepcionado 905 requerimientos de los cuales se le ha dado respuesta al 71% de las solicitudes mientras que el 16% se encuentran pendientes por respuesta y el 13% representa fecha de vencimiento de términos legales establecidos.
- El 49% de las solicitudes ingresadas durante la Emergencia Sanitaria ha sido por vía de correo electrónico mientras que el 32% ha sido de manera física.

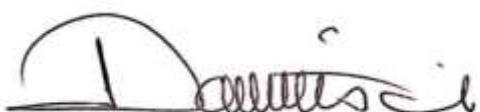
6. RECOMENDACIONES

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.
- Solicitar a las dependencias mayor celeridad en las respuestas para las solicitudes que se encuentran en el término de pendientes por atención para así incrementar el porcentaje de respuesta y de igual manera aumentar el nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés.

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