



---

**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  
Octubre 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.

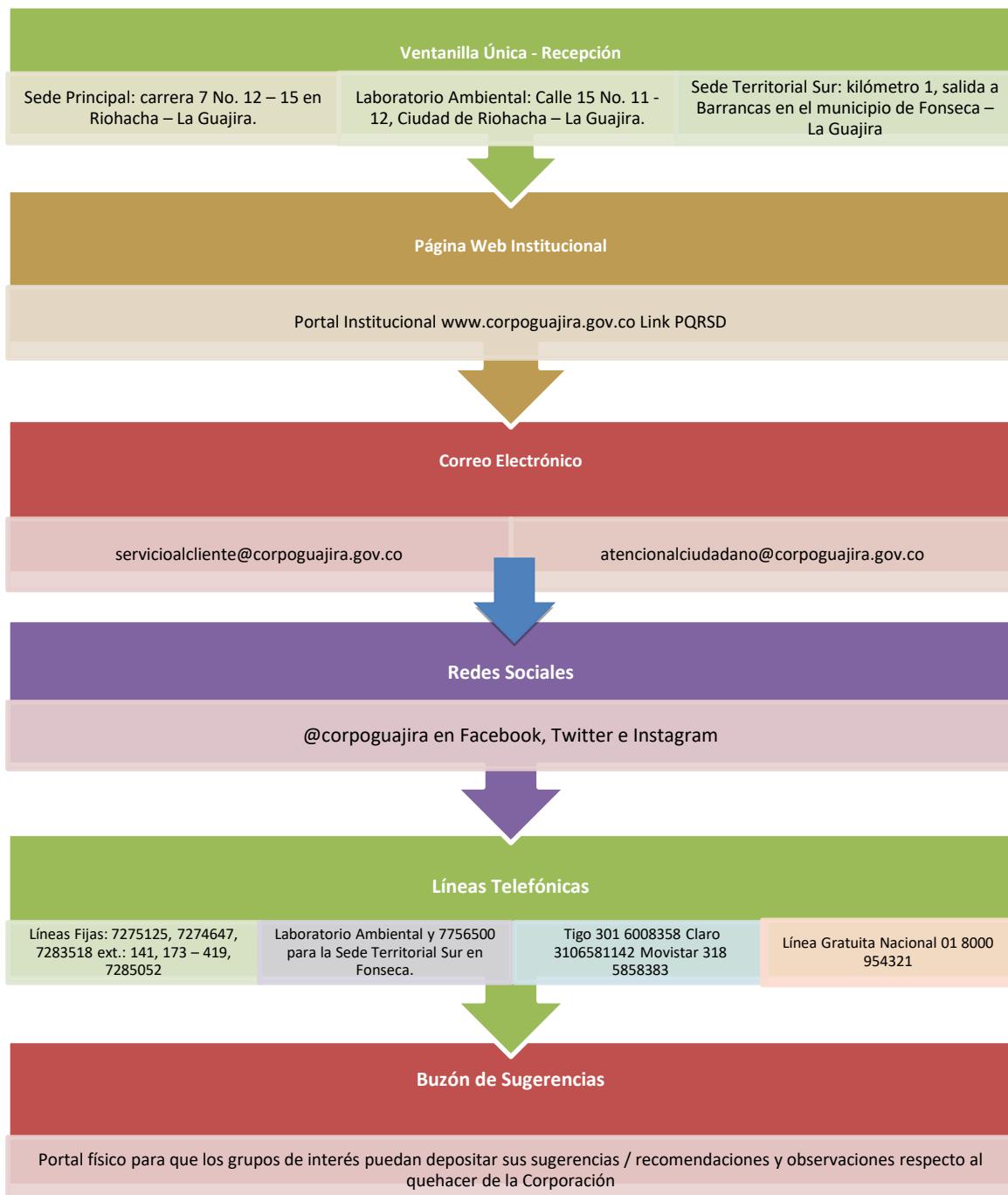
La elaboración de este informe tiene como fecha de corte el 31 de octubre, aclarando que el día 6 de noviembre se procedió a dar inicio al proceso de verificación de las informaciones contenidas en el formato mencionado por parte de cada dependencia.

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 octubre de 2020 la Corporación presentó un total de **162** PQRSD, con una atención a 58 registros que corresponden al 36% 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 octubre de 2020:

Tabla No. 1

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN OCTUBRE DE 2020						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	34	0	0	74	<b>108</b>	31%
PQRSD (Entes de Control)	11	7	2	4	<b>24</b>	75%
QUEJAS AMBIENTALES	6	0	0	24	<b>30</b>	20%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>102</b>	<b>162</b>	
Porcentaje (%)	31,48	4,32	1,23	62,96	100,00	

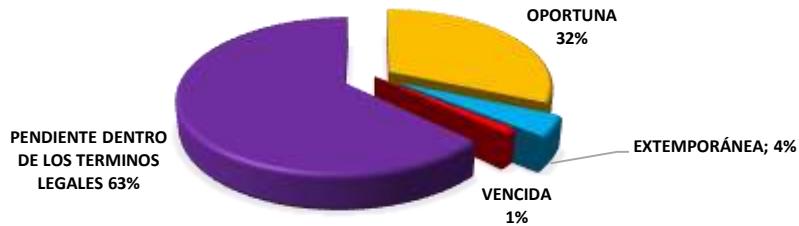
Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2020 – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES

Gráfico No. 1



Gráfico No. 2

**ATENCIÓN GENERAL A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN OCTUBRE DE 2020**



Como se logra apreciar, durante el mes de octubre de 2020 la Corporación presentó el 36% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 32% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 4% 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 63%, lo cual se deriva a la Emergencia Sanitaria por la que atraviesa tanto el país 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 OCTUBRE DE 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	8	0	0	7	15	53%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0	0	2	3	33%
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	1	1	0%
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	4	4	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	11	0	0	15	26	42%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	1	0	0	38	39	3%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	19	0	0	31	50	38%
CONTROL INTERNO	11	7	2	4	24	75%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>102</b>	<b>162</b>	
Equivalencia en %	31,48	4,32	1,23	62,96	100,00	

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

Gráfico No. 3



En la dinámica general de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, en el mes de octubre de 2020 se evidenció lo siguiente:

- El área que mayor cantidad de asignaciones en términos generales obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 50 registros, equivalentes al 31%.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental le correspondió el 24% del total de registros ingresados a la entidad representado en 39 solicitudes.
- La Sede Territorial Sur con 26 registros asignados presentando el 16% de los registros a su cargo.
- La Oficina de Control Interno le correspondió 24 requerimientos de los distintos Entes de Control representado en un 15%.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 15 PQRSD correspondientes al 9%.
- La Secretaria General recibió el cargue de 4 solicitudes equivalentes con el 2%.
- La Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 3 registros proporcionales con el 2%.
- La Oficina Asesora Jurídica reportó 1 solicitud a su cargo arrojando un 1% del total recepcionado.
- Durante el mes de octubre no se reportó ningún registro para ser respondido en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación.



## **DATOS ESPECÍFICOS:**

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

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

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

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

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

### **4. Análisis General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales durante el periodo del 12 marzo al 31 de octubre 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 octubre 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 octubre de 2020, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trató **108** 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 DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	8			7	15	53%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1			2	3	33%
OF. ASESORA JURÍDICA				1	1	0%
SECRETARIA GENERAL				4	4	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	5			13	18	28%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	1			16	17	6%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	19			31	50	38%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>108</b>	
Equivalencia en %	31,48	0,00	0,00	68,52	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 octubre se obtiene:

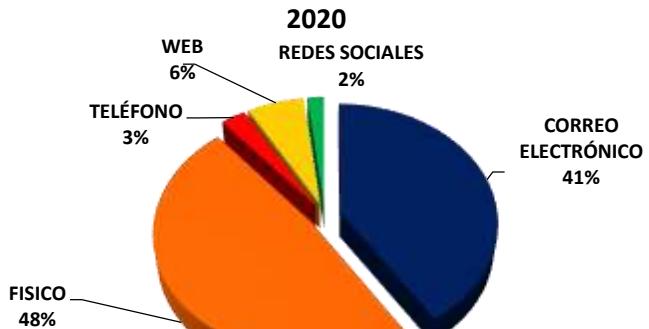
Tabla No. 4

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	44
FÍSICO	52
TELÉFONO	3
WEB	7
REDES SOCIALES	2
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>

Como se puede observar el correo electrónico es el canal más utilizado al momento de interponer alguna PQRSD representado en un 41% seguido por solicitudes presentadas de manera física con un 48% mientras que de manera telefónica un 3%, por medio de la página web se obtiene un 6% y por último un 2% para el canal de Redes Sociales.

Grafico No. 4

**CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA  
INTERPONER PQRSD OCTUBRE**



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

Tabla No. 5

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	61
SOLICITUDES	45
OTRO	2
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>

Se recibieron 61 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 47% del total de registros en el mes, se registró un total de 45 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 42% y por ultimo un 1% representado en otros tipos de requerimientos como invitaciones, resultados de inspecciones etc.

Gráfico No. 5

**CLASIFICACION DE LAS PQRSD EN OCTUBRE  
DE 2020**

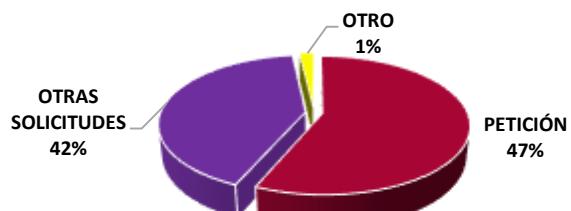


Gráfico No. 6



La información descrita en la tabla No. 3 y gráfico No. 6 indica que durante el mes de octubre de 2020 la atención oportuna se ubicó en el 31.48%, refleja además un alto número de registros pendientes por respuesta que alcanzan el 68.52%.

En este orden de análisis, podemos resumir lo siguiente:

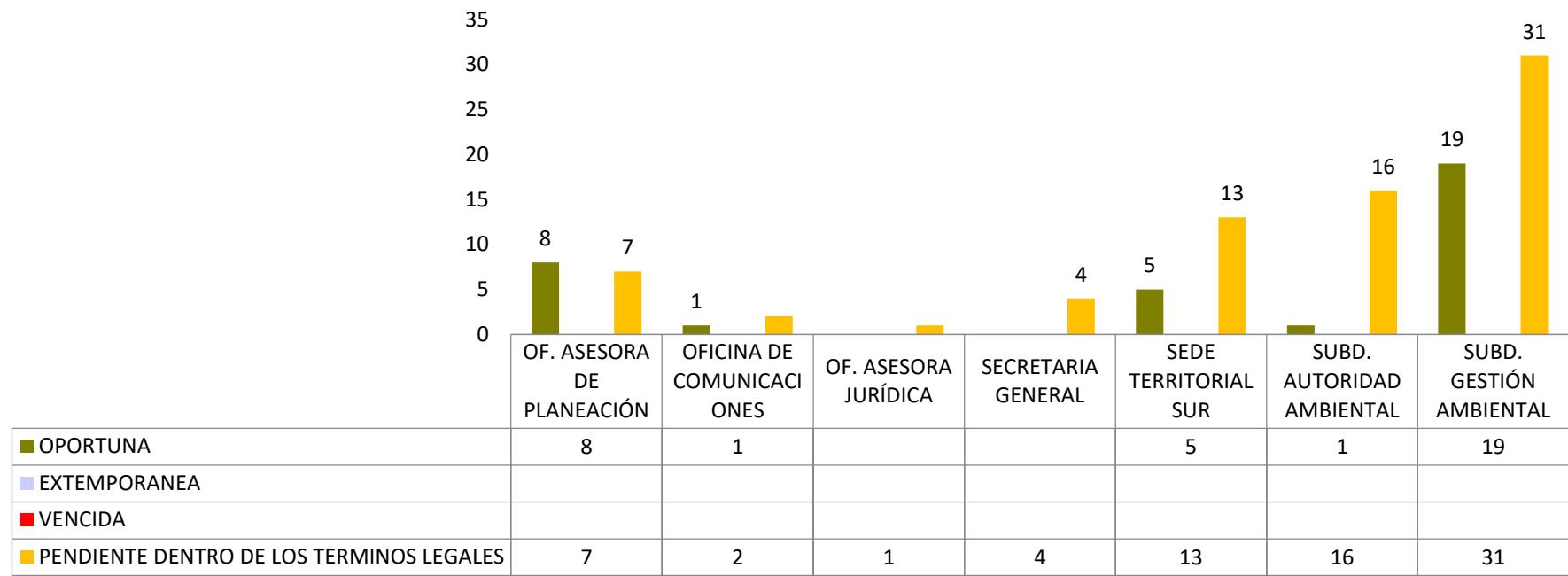
- La Subdirección de Gestión Ambiental fue la dependencia con mayor número de asignaciones, a donde se direccionó un total de 50 PQRSD, logrando un nivel de **Cumplimiento del 38%** sobre el universo de asuntos de su competencia.
- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 18 PQRSD, logrando la respuesta a 5 registros que son equivalentes a un **Cumplimiento del 28%**.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 17 registros de los cuales cumplió con la atención de 1, arrojando un **Cumplimiento de 6%**.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió a su cargo la atención de 15 peticiones logrando tramitar oportunamente 8, quedando 7 registros pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos logrando un **Cumplimiento del 53%**.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones recibió a su cargo 3 solicitudes de las cuales dio respuesta oportuna a 1 solicitud quedando 2 registros pendiente por respuesta dentro d los términos legales establecidos al total logrando **Cumplimiento del 33%**.
- La Secretaría General tuvo a su cargo 4 registros de los cuales se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Oficina Asesora Jurídica durante el mes de octubre de 2020 recibió 1 registro del cual se encuentra pendiente dentro de los términos legales establecidos



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

Gráfico No. 7  
Dinámica de Atención por Áreas en octubre 2020

### DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREAS PQRSD OCTUBRE 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 octubre de 2020 se encontró que la Corporación registró un total de **24** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Ministerio de Hacienda y Ministerio de Educación, que si bien no es un ente de control si es de vital importancia y necesario reflejarlo en el informe para el resultado de las estadísticas.

En lo que corresponde al mes de octubre 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 OCTUBRE 2020

ESCRITO - FÍSICO 24

Los tipos de PQRSD interpuestos por los Órganos de Control se basaron en 23 Solicitudes representada en un 96% del total ingresado a la Corporación, seguido por un 4% representadas en Circulares, Normativas, Notificaciones e Información para un total de 24 registros.

CLASIFICACIÓN PQRSD ENTES DE CONTROL	CANTIDAD DE REGISTROS
SOLICITUDES	23
OTRO	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Gráfico No. 9



En el mes de octubre 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 DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
REGISTROS COMPARTIDOS	1				1	100%
SECRETARIA GENERAL	6		2		8	75%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1				1	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	3	7		4	14	71%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	45,83	29,17	8,33	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, 1 registro del total recibido en el mes de octubre de 2020 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas representada en un 4%; así mismo, la Secretaría General presentó el 34% de las asignaciones, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 58% de las asignaciones, la Oficina Asesora Jurídica tuvo a su cargo la atención del 4% de los requerimientos.

Gráfico No. 10

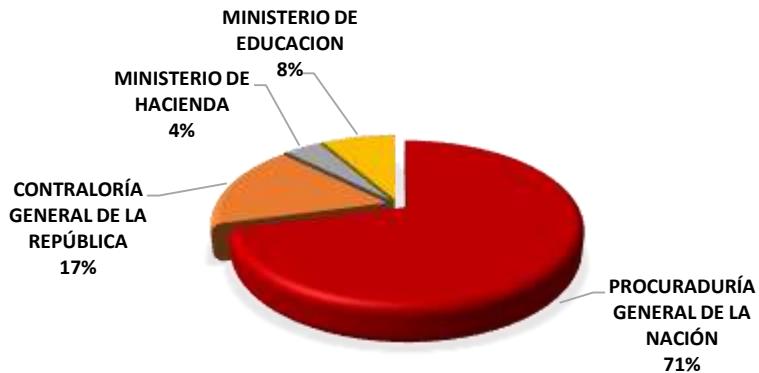
**DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL  
OCTUBRE DE 2020**



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 11

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



Se observa que el 71% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación seguido por la Contraloría General de la República reporta el 17%, el Ministerio de Hacienda representa el 4% y por último el Ministerio de Educación reflejo un 8%.

En materia de atención, es importante destacar que en el mes de octubre de 2020 la Corporación logró la respuesta a 18 registros representado en un 75 %, un vencimiento de términos legales de 8.33% y 16.67% 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 octubre de 2020 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **30** 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.

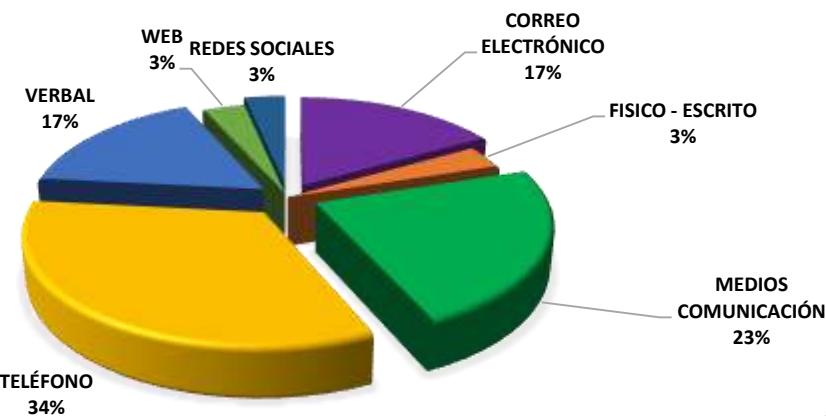
Las Quejas Ambientales fueron recibidas a través de los canales de información dispuestos por la Corporación al servicio de la ciudadanía como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 7

DISTRIBUCION DE LAS QUEJAS AMBIENTALES EN MARZO 2020	
SEDE TERRITORIAL SUR	8
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	22
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Gráfico No. 12

#### CANAL DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER QUEJAS AMBIENTALES EN OCTUBRE 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 34% seguido del canal



Medios de Comunicación (Radio, Prensa, etc) con un 23%, seguido del canal Virtual a través del Correo Electrónico y el canal Verbal con el 17% para cada uno, el canal escrito – físico , Redes Sociales y Pagina Web representado en un 3% para cada uno.

En términos de atención a los casos registrados en el mes de octubre de 2020 es necesario informar que a la fecha de corte sólo el 20% de los casos tiene respuesta documentada e informada y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 8

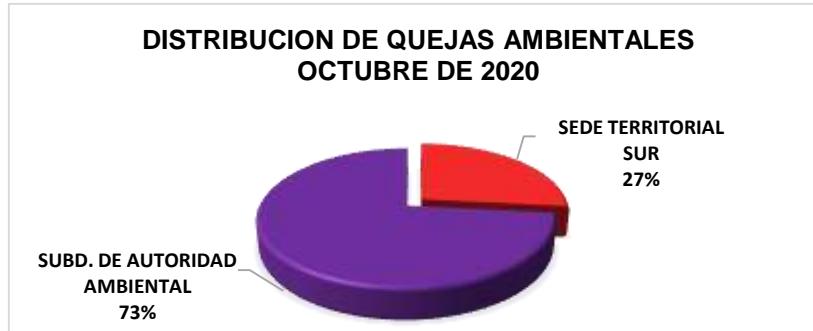
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN		
	6			2		
SEDE TERRITORIAL SUR	6			2	8	75%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL				22	22	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	
Equivalencia en %	20,00	0,00	0,00	80,00	100,00	

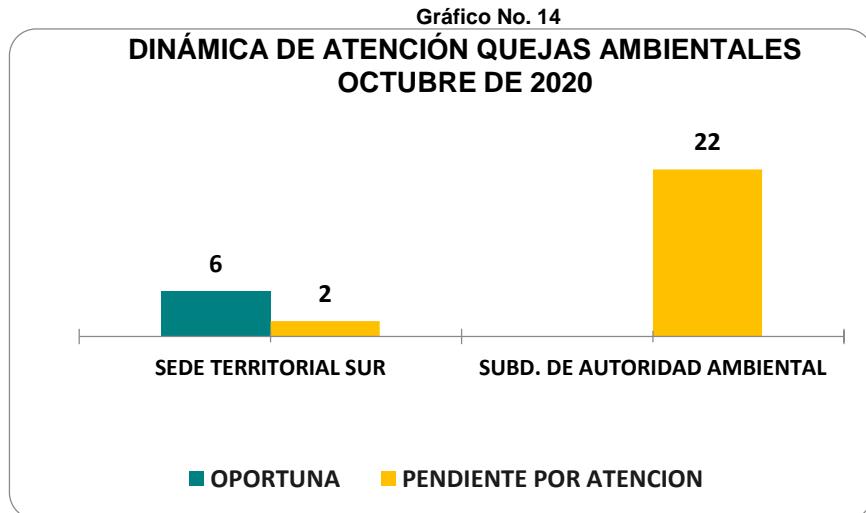
Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales 2020.

Como se puede apreciar, la Subdirección de Autoridad Ambiental, con 22 asignaciones, fue el área que en el mes de octubre de 2020 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales sin lograr la atención a una de las quejas interpuestas y reportando 22 registros pendiente por atención, seguida por la Sede Territorial Sur con 8 registros a cargo y atención a 6 registros y un cumplimiento del 75% dejando 2 registros pendientes por atención.

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 octubre de 2020.

Gráfico No. 13





Se observa que la Subdirección de Autoridad Ambiental, así como fue el área de mayor cantidad de quejas asignadas presentó (73%) fue el área que mayor cantidad de registros pendiente por atención presenta a su cargo durante el mes de octubre de 2020, mientras que la Sede Territorial Sur reportó el 27% de las quejas ingresadas y reportando 2 registros pendiente por atención.

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

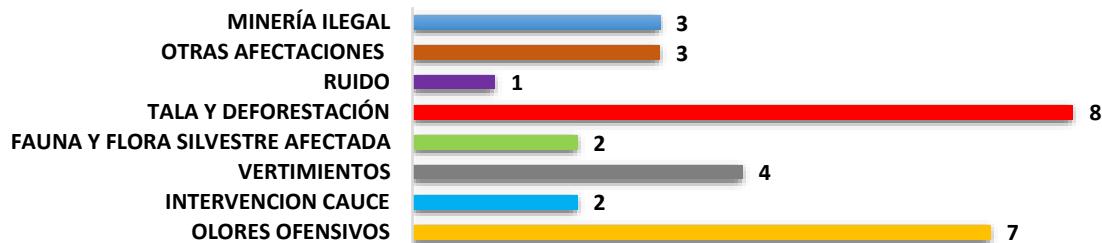
Las Quejas Ambientales registradas en octubre de 2020 fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con la siguiente tabla:

Tabla No. 9

MUNICIPIO	AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS EN OCTUBRE 2020								TOTAL
	OLORES OFENSIVOS	INTERVENCION CAUCE	VERTIMIENTOS	FAUNA Y FLORA SILVESTRE AFECTADA	TALA Y DEFORESTACIÓN	RUIDO	OTRAS AFECTACIONES	MINERÍA ILEGAL	
ALBANIA									0
BARRANCAS			1		1				2
DIBULLA					2				2
EL MOLINO									0
FONSECA									0
DISTRACCION		1							1
URIBIA							2		2
HATONUEVO									0
LA JAGUA DEL PILAR									0
MAICAO	3								3
MANAURE	1			1					2
RIOHACHA	3	1	2		3	1	3		13
SAN JUAN DEL CESAR			1		1			1	3
URUMITA				1					1
VILLANUEVA						1			1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>30</b>

Gráfico No. 15

**AFECTACIONES AMBIENTALES REGISTRADAS EN EL MES DE OCTUBRE 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.

Los **Olores Ofensivos** también fue 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 a los habitantes 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 octubre de 2020 fueron aquellos casos relacionados con las actividades **Mineras y la Intervención de Cauce** donde se denuncia el incumplimiento de las medidas ambientales por el presunto incumplimiento de la normatividad ambiental.

La **Fauna y Flora Silvestre** también se vio afectada durante el periodo del mes de octubre 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 octubre.

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.





#### 4. ANÁLISIS GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES DURANTE EL PERÍODO DE LA EMERGENCIA SANITARIA 12 MARZO AL 31 DE OCTUBRE

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 ejecuta 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 31 de octubre de 2020.

Tabla No. 10

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES PERÍODO DE LA EMERGENCIA SANITARIA (12 MARZO- 31 OCTUBRE)						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	487	91	105	86	<b>769</b>	75%
PQRSD (Entes de Control)	66	47	5	4	<b>122</b>	93%
QUEJAS AMBIENTALES	80	5	6	92	<b>183</b>	46%
<b>TOTAL</b>	<b>633</b>	<b>143</b>	<b>116</b>	<b>182</b>	<b>1074</b>	
Porcentaje (%)	58,94	13,31	10,80	16,95	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 **1074** PQRSD, con una atención a **776** registros que corresponden al 72.25% en la atención a los grupos de interés de la entidad, también se puede apreciar un alto registro en requerimientos Pendiente por respuesta (182) reflejando un 16.95% y esto se debe a que a raíz de la orden del Aislamiento Preventivo Obligatorio se sumó el Decreto No. 491 de 2020, en el cual, en su Artículo 5 **"Ampliación de términos para atender las peticiones"**, ordena que las peticiones deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, lo cual ocasionó que muchos registros dentro de la Corporación cambiaron su término de atención incrementando el número de requerimientos pendientes por respuesta para así dar cumplimiento al decreto antes mencionado. Se presenta de igual manera un alto número de registros vencidos (116) correspondiente al 10.80% del total reportado en el periodo de la Emergencia Sanitaria.

Gráfico No. 17  
TIPOS DE PQRSD REGISTRADOS 12 MARZO AL 31 OCTUBRE  
DE 2020

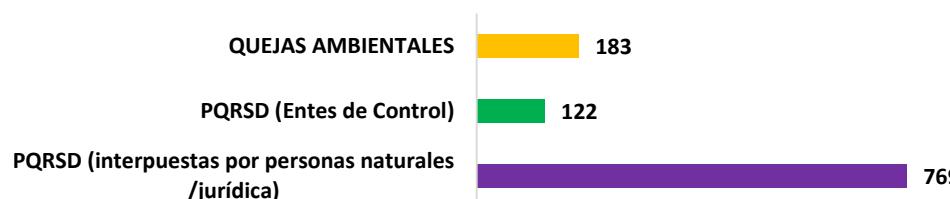
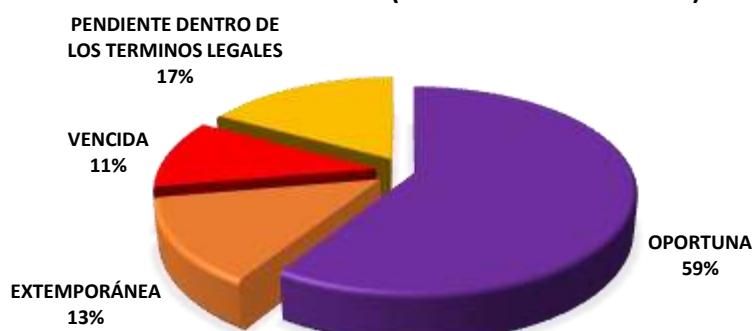


Gráfico No. 18  
ATENCIÓN A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN PERÍODO DE LA  
EMERGENCIA SANITARIA (12 MARZO-31 OCTUBRE)





Como se logra apreciar, a la fecha determinada para esta sección del informe la Corporación presentó el 72% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 59% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 13% fueron registros respondidos de forma extemporánea, así mismo se logra apreciar que el 11% de registros figuran sin atención y por último se refleja un 17% 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.

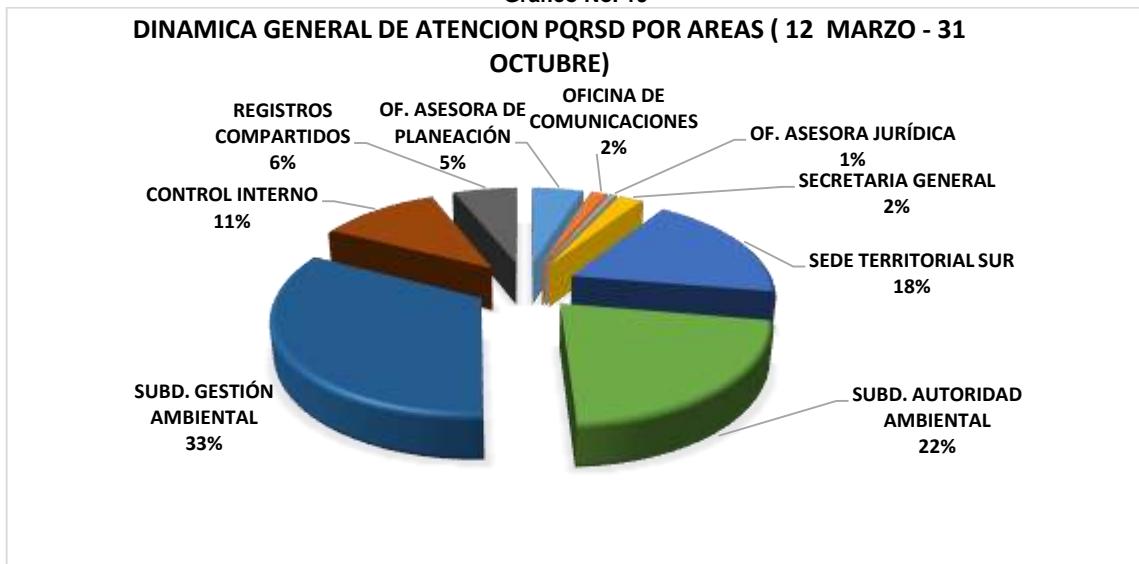
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación en lo que va del tiempo de la Emergencia Sanitaria a corte 31 de octubre:

Tabla No. 11

<b>DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS EN EL PERIODO DE LA EMERGENCIA SANITARIA (12 MARZO- 31 OCTUBRE 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 DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES</b>		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	41	2	0	9	52	83%
OFICINA DE COMUNICACIONES	14	0	0	2	16	88%
OF. ASESORA JURÍDICA	4	2	0	1	7	86%
SECRETARIA GENERAL	18	4	2	0	24	92%
SEDE TERRITORIAL SUR	163	10	3	22	198	87%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	75	20	37	101	233	41%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	215	46	57	39	357	73%
CONTROL INTERNO	66	47	5	4	122	93%
REGISTROS COMPARTIDOS	37	12	12	4	65	75%
<b>TOTAL</b>	<b>633</b>	<b>143</b>	<b>116</b>	<b>182</b>	<b>1074</b>	
Equivalencia en %	58,94	13,31	10,80	16,95	100,00	

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

Gráfico No. 19



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 357 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 233 requerimientos correspondiente al 22% con un **Cumplimiento del 41%**.
3. La Sede Territorial Sur con 198 registros asignados presentó el 18% con un porcentaje de **Cumplimiento del 87%** de los registros a su cargo.
4. La Oficina de Control Interno con 122 PQRSD asignadas que corresponden al 11% con un porcentaje de **Cumplimiento del 93%**.
5. La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 52 PQRSD correspondientes al 5% con un porcentaje de **Cumplimiento del 83%**.
6. La Secretaría General recibió el cargo de 24 solicitudes equivalentes con el 2% y su **Cumplimiento fue del 92%**.
7. La Oficina Asesora de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 16 registros representan en un 2% logrando **Cumplimiento del 88%** dando respuesta a todos los requerimientos solicitados.
8. La Oficina Asesora Jurídica reflejo 7 reportes equivalentes al 1% con un porcentaje de **Cumplimiento del 86%**.
9. Con relación a los registros compartidos se obtiene que se reportaron 65 registros representados en un 6% logrando un porcentaje de **Cumplimiento del 75%**.



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 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

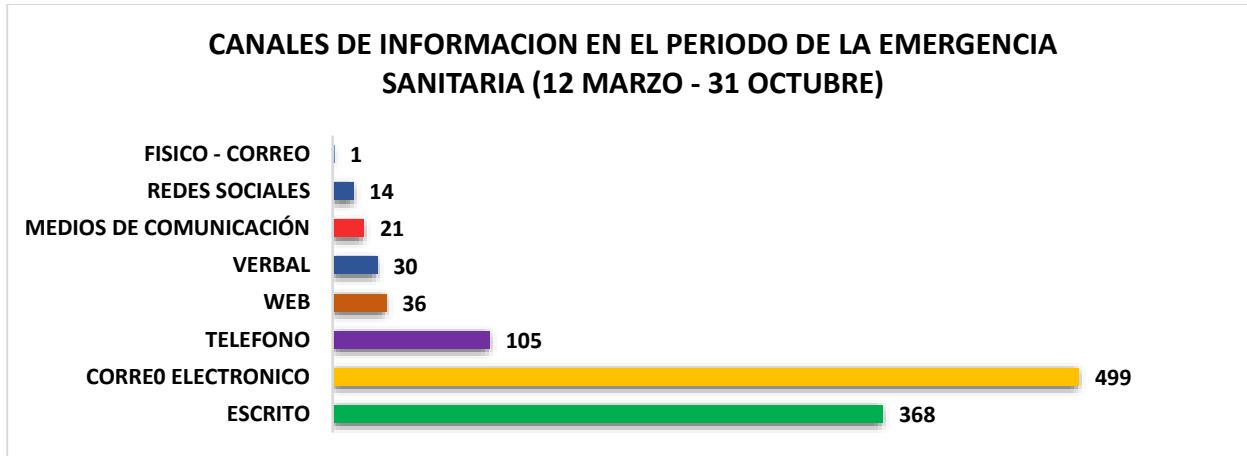


Tabla No. 12

DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION INGRESADAS EN EL PERIODO DE LA EMERGENCIA SANITARIA (12 MARZO - 31 OCTUBRE)									
CONCEPTO	ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	WEB	VERBAL	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	REDES SOCIALES	FISICO - CORREO	TOTAL
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	236	438	47	34	9	2	3		769
PQRSD (Entes de Control)	120	2							122
QUEJAS AMBIENTALES	12	59	58	2	21	19	11	1	183
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>368</b>	<b>499</b>	<b>105</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>1074</b>
Equivalencia en %	34	46	10	3	3	2	1	1	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 (12 marzo a 3 de octubre) se refleja de la siguiente manera:

- El canal de Correo Electrónico es el más utilizado con un total de **499** registros reflejando un 46% del total de requerimientos ingresados a la Corporación.
- El canal físico reporta un total de 368 registros reflejando un 34% del total recepcionado en lo transcurrido de la Emergencia Sanitaria.
- El canal de vía Telefónica presenta 105 registros para un total de 10% del total ingresado a la Corporación.
- La página Web presenta 36 registros reportando el 3% del total ingresado.
- Por medio del canal Verbal se reportó 30 registros con un 3% de los registros reportados.
- A través de los Medios de Comunicación se reportaron 21 registros para un total del 2% del total radicado.
- Mediante las redes Sociales ingresaron 14 registros reportando un 1% del total.
- A través del canal físico- mail ingreso 1 registro aportando el 1% del total ingresado.

## 5. CONCLUSIONES

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

- En términos generales, durante el mes de octubre de 2020 la Corporación presentó el 36% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 32% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 4% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 1% de registros figuran sin atención, de igual manera se refleja un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 63%.
- La Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trámite 108 registros interpuestos por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.
- Se observa que el correo electrónico es el canal más utilizado al momento de interponer alguna PQRSD representado en un 41% seguido por solicitudes presentadas de manera física con un 48%.
- Durante el mes de octubre de 2020 la atención oportuna de PQRSD se ubicó en el 31.48%, refleja además un alto número de registros pendientes por respuesta que alcanzan el 68.52%.
- La Subdirección de Gestión Ambiental fue la dependencia con mayor número de asignaciones, a donde se direccionó un total de 50 PQRSD.
- Durante el mes de octubre no se presentaron registros compartidos.
- En lo que corresponde a los Entes de Control, la Corporación registró un total de 24 requerimientos interpuestos por los siguientes Entes: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Ministerio de Hacienda y Ministerio de Educación, que si bien no es un ente de control si es de vital importancia y necesario reflejarlo en el informe para el resultado de las estadísticas.
- Los Entes de Control prefirieron utilizar el Canal Escrito para interponer los requerimientos, lo cual está reflejado en el 100% de los registros.
- Se observa que el 71% de los requerimientos recibidos de los Entes de Control fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación seguido por la Contraloría General de la República reporta el 17%.
- En lo que respecta a las Quejas Ambientales se reporta que la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de 30 reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira.
- Los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue de forma Telefónica representado en un 34% seguido del canal de Medios de Comunicación (Radio, Prensa, etc) con un 23%, seguido del canal Virtual a través del Correo Electrónico y el canal Verbal con el 17% para cada uno, el canal escrito – físico, Redes Sociales y Pagina Web representado en un 3% para cada uno.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental, así como fue el área de mayor cantidad de quejas asignadas presentó (73%) fue el área que mayor cantidad de quejas pendiente por atención presenta a su cargo durante el mes de octubre de 2020, mientras que la Sede Territorial Sur



reporto el 27% de las quejas ingresadas y reportando 2 registros pendiente por atención.

- 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.
- Durante el periodo transcurrido de la Emergencia Sanitaria con corte al presente informe (12 marzo – 31 octubre) se reporta un registro ante la Corporación de un total de 1074 PQRSD, con una atención a 776 registros que corresponden al 72.25% en la atención a los grupos de interés de la entidad, también se puede apreciar un alto registro en requerimientos Pendiente por respuesta (182) reflejando un 16.95% y esto se debe a que a raíz de la orden del Aislamiento Preventivo Obligatorio se sumó el Decreto No. 491 de 2020, en el cual, en su Artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”, ordena que las peticiones deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, lo cual ocasionó que muchos registros dentro de la Corporación cambiaron su término de atención incrementando el número de requerimientos pendientes por respuesta para así dar cumplimiento al decreto antes mencionado. Se presenta de igual manera un alto número de registros vencidos (116) correspondiente al 10.80% del total reportado en el periodo de la Emergencia Sanitaria.
- El 46% de las solicitudes ingresadas durante la Emergencia Sanitaria ha sido por vía de correo electrónico mientras que el 34% 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](http://www.corpoguajira.gov.co)

Atentamente,

**DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA**

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Elaboró: Jair Gnecco