



**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

Noviembre 2020



PRESENTACIÓN

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

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

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

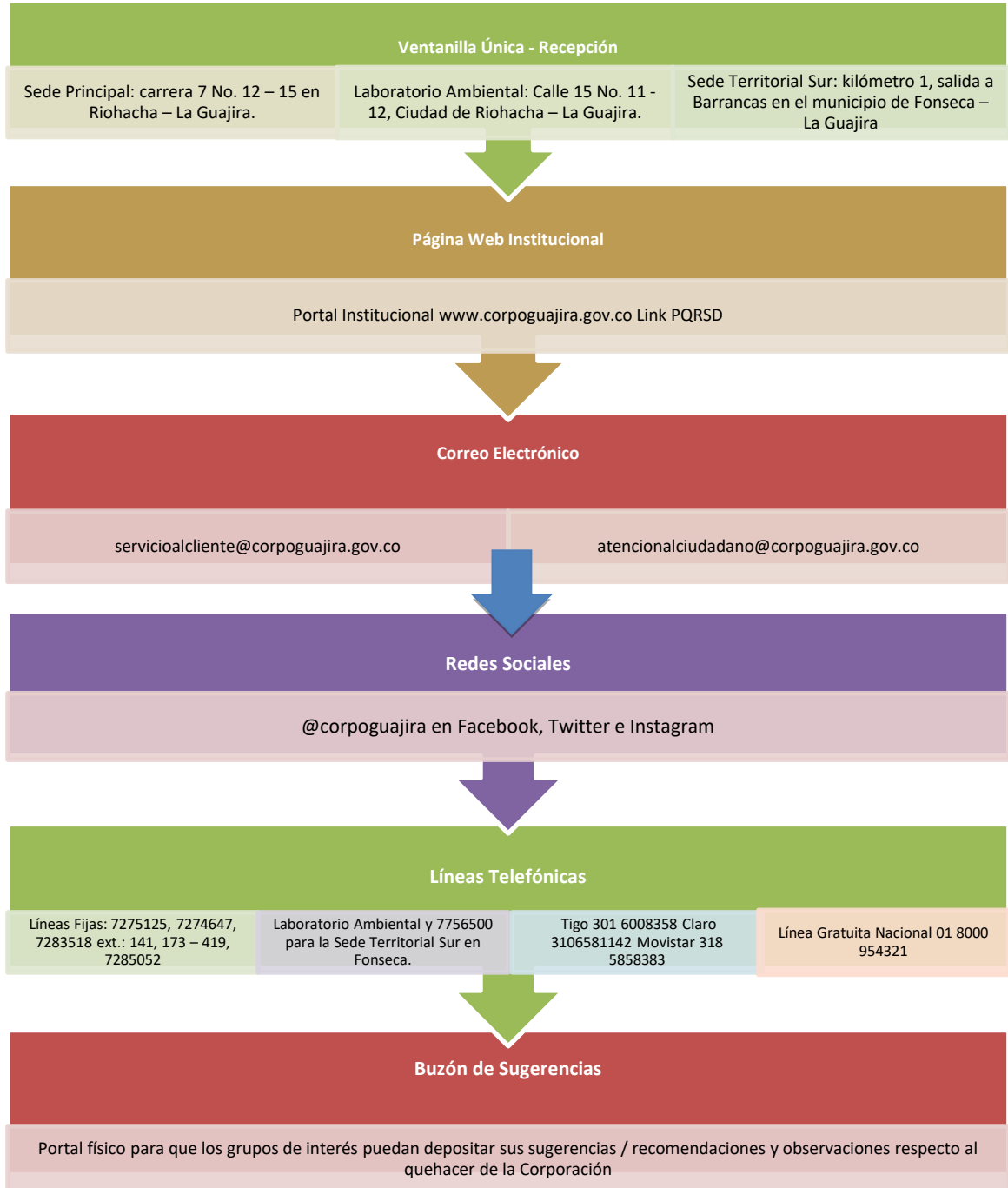
La elaboración de este informe tiene como fecha de corte el 30 de noviembre, aclarando que el día 4 de diciembre se procedió a dar inicio al proceso de verificación de las informaciones contenidas en el formato mencionado por parte de cada dependencia.

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 noviembre de 2020 la Corporación presentó un total de **145** PQRSD, con una atención a 56 registros que corresponden al 38.6% 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 noviembre de 2020:

Tabla No. 1

ANÁLISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN NOVIEMBRE 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)	47	1	0	73	121	40%
PQRSD (Entes de Control)	2	3	5	0	10	50%
QUEJAS AMBIENTALES	3	0	0	11	14	21%
TOTAL	52	4	5	84	145	
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>35,86</i>	<i>2,76</i>	<i>3,45</i>	<i>57,93</i>	<i>100,00</i>	

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

Gráfico No. 1

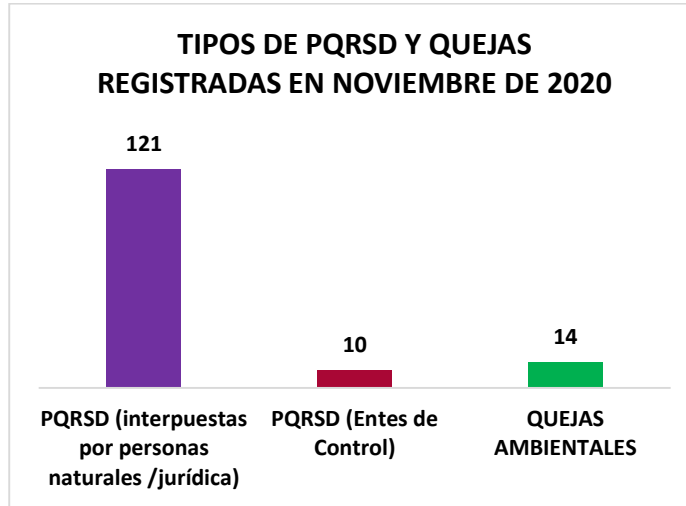


Gráfico No. 2



Como se logra apreciar, durante el mes de noviembre de 2020 la Corporación presentó el 39% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 36% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 3% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 3% de registros figuran sin atención. Se observa también un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 58%, 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 NOVIEMBRE DE 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0	0	1	3	67%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0	0	7	8	13%
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	0	0%
SECRETARIA GENERAL	3	0	0	3	6	50%
SEDE TERRITORIAL SUR	15	0	0	8	23	65%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	1	0	0	17	18	6%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	25	1	0	39	65	40%
CONTROL INTERNO	2	3	5	0	10	50%
REGISTROS COMPARTIDOS	3	0	0	9	12	25%
TOTAL	52	4	5	84	145	
Equivalencia en %	35,86	2,76	3,45	57,93	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 noviembre de 2020 se evidenció lo siguiente:

- El área que mayor cantidad de asignaciones en términos generales obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 65 registros, equivalentes al 49%.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental le correspondió el 14% del total de registros ingresados a la entidad representado en 18 solicitudes.
- La Sede Territorial Sur con 23 registros asignados presentando el 17% de los registros a su cargo.
- La Oficina de Control Interno le correspondió 10 requerimientos de los distintos Entes de Control representado en un 8%.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 3 PQRSD correspondientes al 2%.
- La Secretaria General recibió el cargue de 6 solicitudes equivalente con el 4%.
- La Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 8 registros proporcionales con el 6%.
- La Oficina Asesora Jurídica no reportó ninguna solicitud durante el mes de noviembre.
- Durante el mes de octubre se reportó 12 registros que deben 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 noviembre de 2020 en el siguiente orden:

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

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

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

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

4. Recomendaciones.

5. Conclusiones.



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

Una vez acopiada la información PQRSD recibida por la Corporación durante el mes de noviembre 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 noviembre de 2020, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó **121** registros interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.

Tabla No. 3

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD NOVIEMBRE 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	2			1	3	67%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1			7	8	13%
OF. ASESORA JURÍDICA					0	0%
SECRETARIA GENERAL	3			3	6	50%
SEDE TERRITORIAL SUR	13			7	20	65%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL				7	7	0%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	25	1		39	65	40%
REGISTROS COMPARTIDOS	3			9	12	25%
TOTAL	47	1	0	73	121	
Equivalencia en %	38,84	0,83	0,00	60,33	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 noviembre se obtiene:

Tabla No. 4

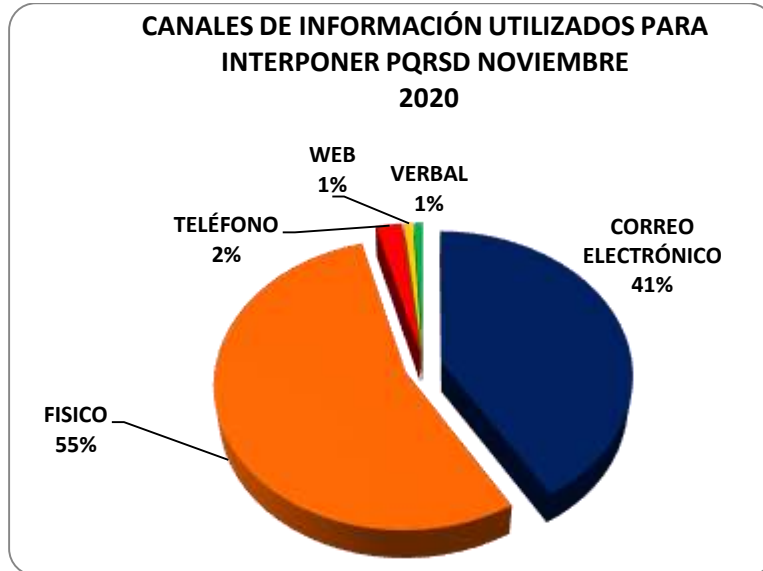
CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	50
FISICO	66
TELÉFONO	3
WEB	1
VERBAL	1
TOTAL	121

Como se puede observar el medio físico es el canal más utilizado al momento de interponer alguna



PQRSD representado en un 55% seguido por solicitudes presentadas de electrónica mediante correo electrónico con un 41% mientras que de manera telefónica un 2%, por medio de la página web se obtiene un 1% y por ultimo un 1% para el canal verbal.

Grafico No. 4



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

Tabla No. 5

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	43
OTRAS SOLICITUDES	77
OTRO	1
TOTAL	121

Se recibieron 43 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 77 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 64% 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 NOVIEMBRE DE 2020

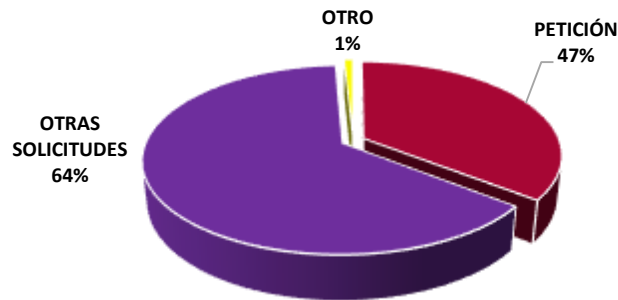
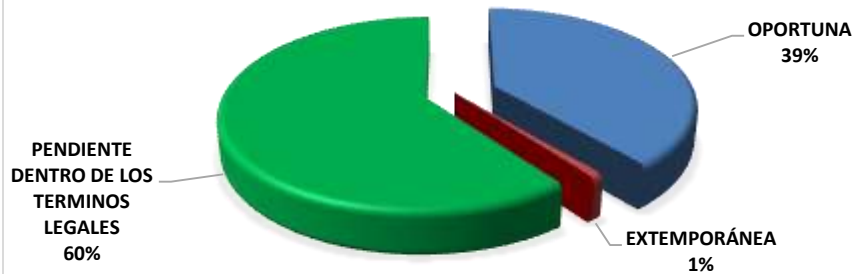


Gráfico No. 6

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD EN NOVIEMBRE DE 2020



La información descrita en la tabla No. 3 y gráfico No. 6 indica que durante el mes de noviembre de 2020 la atención oportuna se ubicó en el 39%, refleja además un alto número de registros pendientes por respuesta que alcanzan el 60% y de manera extemporánea un 1%.

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 64 PQRSD, logrando un nivel de **Cumplimiento del 40%** sobre el universo de asuntos de su competencia.

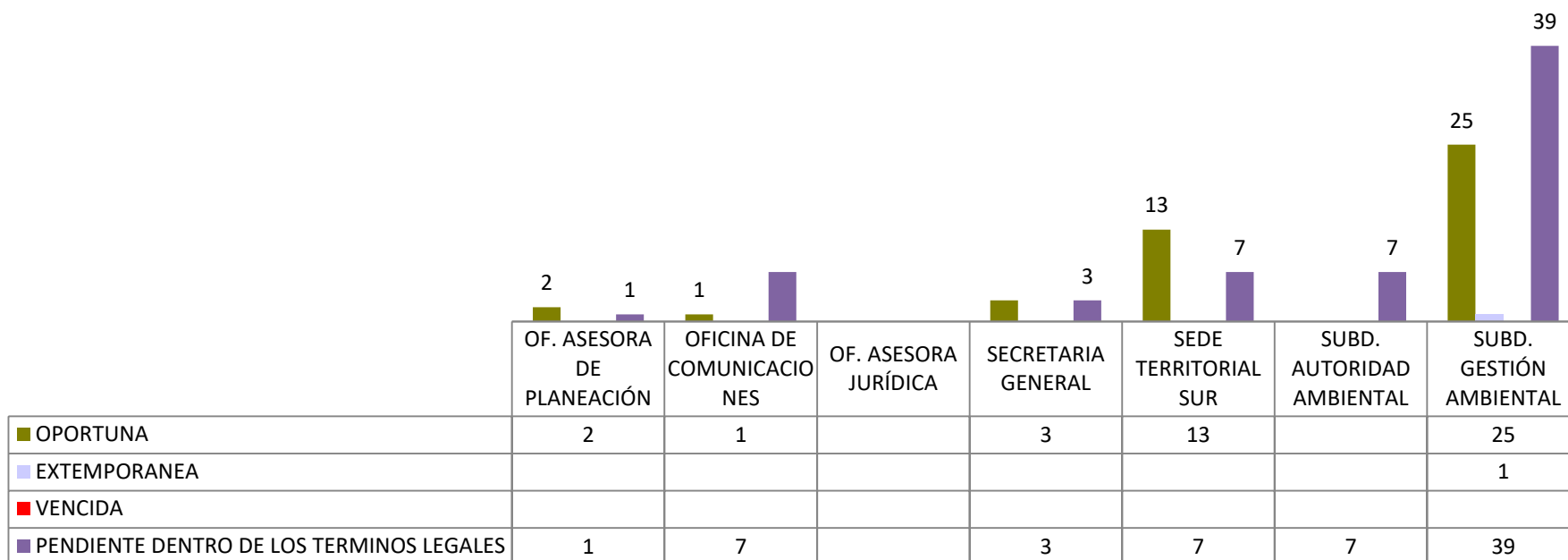


- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 20 PQRSD, logrando la respuesta a 5 registros que son equivalentes a un **Cumplimiento del 65%**.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 7 registros de los cuales se encuentran dentro de los términos de atención legales establecidos.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió a su cargo la atención de 3 peticiones logrando tramitar oportunamente 2, quedando 1 registros pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos logrando un **Cumplimiento del 67%**.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones recibió a su cargo 8 solicitudes de las cuales dio respuesta oportuna a 1 solicitud quedando 7 registros pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos al total logrando **Cumplimiento del 13%**.
- La Secretaria General tuvo a su cargo 6 registros de los cuales se dio trámite oportuno a 3 registros y se encuentran 3 registros pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos logrando un **Cumplimiento del 50%**.
- La Oficina Asesora Jurídica no reporto ninguna solicitud durante el mes de noviembre.
- Durante el mes de noviembre se reportó 12 registros de los cuales se dio trámite oportuno 3 registros dejando 9 registros pendientes por respuestas dentro de los términos legales establecidos reportando **Cumplimiento del 50%**.

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

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

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSD NOVIEMBRE DE 2020





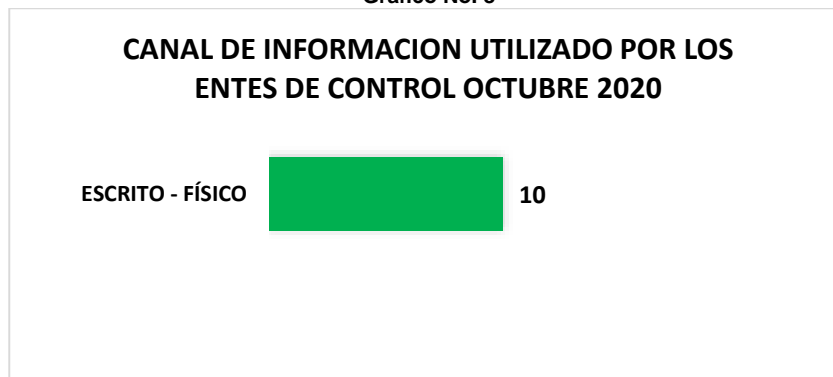
2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL

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 **10** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Fiscalía General de la Nación.

En lo que corresponde al mes de noviembre 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



Los tipos de PQRSD interpuestos por los Órganos de Control se basaron en 10 Solicitudes representada en un 100% del total ingresado a la Corporación.

CLASIFICACIÓN PQRSD ENTES DE CONTROL	CANTIDAD DE REGISTROS
SOLICITUDES	10
TOTAL	10

Gráfico No. 9



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

Tabla No. 6

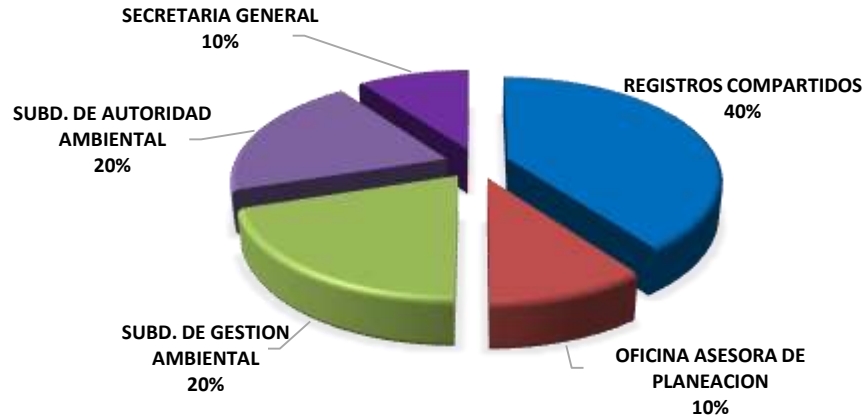
DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL DE NOVIEMBRE DE 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES		
REGISTROS COMPARTIDOS		1	3		4	25%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			1		1	0%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL		1	1		2	50%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	2				2	100%
SECRETARIA GENERAL		1			1	100%
TOTAL	2	3	5	0	10	
<i>Equivalencia en %</i>	<i>20,00</i>	<i>30,00</i>	<i>50,00</i>	<i>0,00</i>	<i>100,00</i>	

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, 4 registro del total recibido en el mes de noviembre de 2020 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas representada en un 40%; así mismo, la Secretaria General presentó el 10% de las asignaciones, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 20% de las asignaciones, la Oficina Asesora de Planeación tuvo a su cargo la atención del 10% de los requerimientos y la Subdirección de Gestión Ambiental presentó a su cargo el 20% de los requerimientos asignados.

Gráfico No. 10

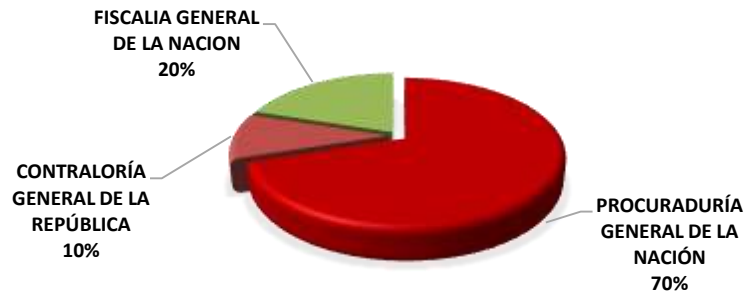
DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL NOVIEMBRE DE 2020



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 11

REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL EN NOVIEMBRE DE 2020



Se observa que el 70% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación seguido por la Fiscalía General de la Nación con el 20% y por último la Contraloría General de la República reporta el 10%.

En materia de atención, es importante destacar que en el mes de noviembre de 2020 la Corporación logró la respuesta a 5 registros representado en un 50%, un vencimiento de términos legales de 50%.



3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

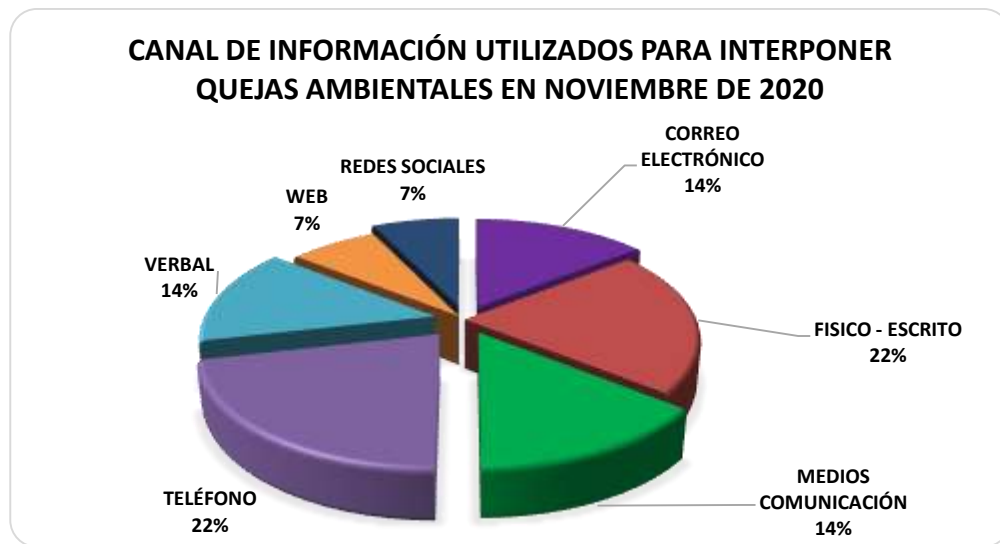
En el mes de noviembre de 2020 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **14** reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira, las cuales fueron registradas en el formato de Trazabilidad 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 NOVIEMBRE 2020	
SEDE TERRITORIAL SUR	3
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	11
TOTAL	14

Gráfico No. 12



De acuerdo con la información anterior, el canal de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue compartida en igual porcentaje entre canal Telefónico y canal físico representado en un 22% para cada uno seguido del canal electrónico, Verbal y Medios de Comunicación (Radio, Prensa, etc.) con un 14% para cada canal seguido del canal Redes Sociales y Pagina Web representado en un 7% para cada uno.

En términos de atención a los casos registrados en el mes de noviembre de 2020 es necesario informar que



a la fecha de corte sólo el 21.43% de los casos tiene respuesta documentada e informada y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 8

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS NOVIEMBRE 2020						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCION		
SEDE TERRITORIAL SUR	2			1	3	67%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	1			10	11	9%
TOTAL	3	0	0	11	14	
Equivalencia en %	21,43	0,00	0,00	78,57	100,00	

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

Como se puede apreciar, la Subdirección de Autoridad Ambiental, con 11 asignaciones, fue el área que en el mes de noviembre de 2020 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales logrando la atención a una de las quejas interpuestas y reportando 10 registros pendiente por atención, seguida por la Sede Territorial Sur con 3 registros a cargo y atención a 2 registros y un cumplimiento del 67% dejando 1 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 noviembre de 2020.

Gráfico No. 13

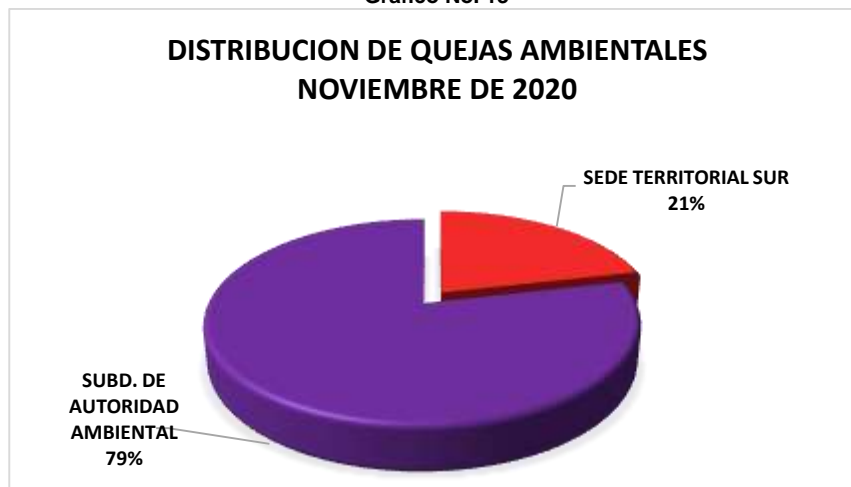
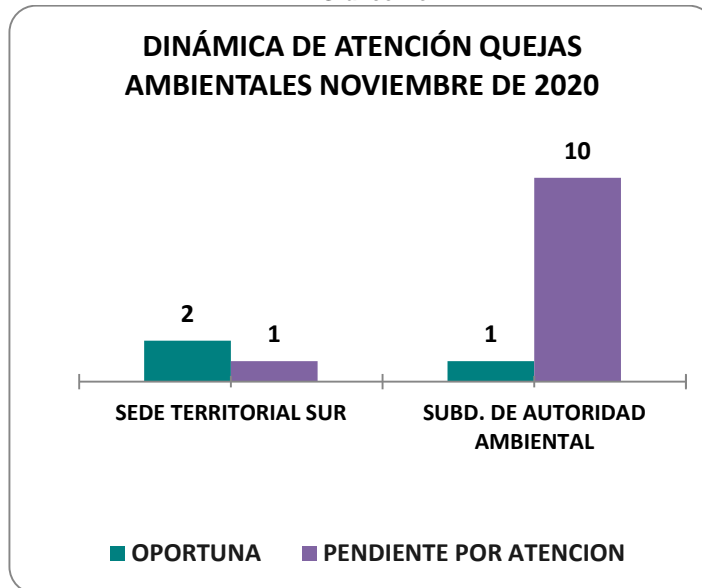




Gráfico No. 14



Se observa que la Subdirección de Autoridad Ambiental, así como fue el área de mayor cantidad de quejas asignadas presentó (79%) fue el área que mayor cantidad de registros pendiente por atención presenta a su cargo durante el mes de noviembre de 2020, mientras que la Sede Territorial Sur reportó el 21% de las quejas ingresadas y reportando 1 registros pendiente por atención.

ANÁLISIS DE AFECTACIONES AMBIENTALES EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA.

Las Quejas Ambientales registradas en noviembre 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 NOVIEMBRE 2020							TOTAL
	EMISIONES ATMOSFERICAS	INTERVENCION CAUCE	VERTIMIENTOS	TALA Y DEFORESTACIÓN	RUIDO	CAPTACION ILEGAL DE RECURSO HIDRICO	MINERÍA ILEGAL	
ALBANIA								0
BARRANCAS						1		1
DIBULLA							2	2
EL MOLINO								0
FONSECA								0
DISTRACCION								0
URIBIA								0
HATONUEVO								0
LA JAGUA DEL PILAR						1		1
MAICAO			1					1
MANAURE								0
RIOHACHA	1	1	2	3	1			8
SAN JUAN DEL CESAR			1					1
URUMITA								0
VILLANUEVA								0
TOTAL	1	1	4	3	1	2	2	14



Gráfico No. 15



De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que **Los Vertimientos** 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.

La **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles** también fue una de las afectaciones que tuvo mayor lugar durante el periodo antes mencionado generando preocupación en la comunidad en general debido al grado de afectación ambiental que ocasiona éste reporte.

La **Captación Ilegal del Recurso Hídrico** se encuentra dentro de las afectaciones ocurridas durante el mes de noviembre generando preocupación en la comunidad debido a que este recurso en algunas regiones es difícil de obtener y con personas inescrupulosas se llevan el recurso tanto añorado por la comunidad en el departamento de La Guajira.

Otras afectaciones de importante frecuencia en noviembre de 2020 fueron aquellos casos relacionados con las actividades **Mineras, la Intervención de Cauce y las Emisiones Atmosféricas** donde se denuncia el incumplimiento de las medidas ambientales por el presunto incumplimiento de la normatividad ambiental.

El **Ruido** también fue una afectación que tuvo lugar durante el mes de noviembre.

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. CONCLUSIONES

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

- En términos generales la Corporación presentó un total de 145 PQRSD, con una atención a 56 registros que corresponden al 38.6% en la atención a los grupos de interés de la entidad.
- El área que mayor cantidad de asignaciones en términos generales obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 65 registros, equivalentes al 49%.
- CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó 121 registros interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.
- Se puede observar el medio físico es el canal más utilizado al momento de interponer alguna PQRSD representado en un 55%.
- Se registró un total de 77 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 64%.
- Durante el mes de noviembre de 2020 la atención oportuna a PQRSD se ubicó en el 39%, refleja además un alto número de registros pendientes por respuesta que alcanzan el 60% y de manera extemporánea un 1%.
- La Subdirección de Gestión Ambiental fue la dependencia con mayor número de asignaciones, a donde se direccionó un total de 64 PQRSD, logrando un nivel de Cumplimiento del 40% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- Se encontró que la Corporación registró un total de 10 requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Fiscalía General de la Nación.
- Se observa que el 70% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación seguido por la Fiscalía General de la Nación con el 20% y por último la Contraloría General de la República reporta el 10%.
- Es importante destacar que en lo que respecta a los Entes de Control, en el mes de noviembre de 2020 la Corporación logró la respuesta a 5 registros representado en un 50%, un vencimiento de términos legales de 50%.
- Durante la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de 14 reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira.
- El canal de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue compartido en igual porcentaje entre canal Telefónico y canal físico representado en un 22% para cada uno.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental, con 11 asignaciones, fue el área que en el mes de noviembre de 2020 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales logrando la atención a una de las quejas interpuestas y reportando 10 registros pendiente por atención, seguida por la Sede Territorial Sur con 3 registros a cargo y atención a 2 registros y un cumplimiento del 67% dejando 1 registros pendientes por atención.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental, así como fue el área de mayor cantidad de quejas



asignadas presentó (79%) fue el área que mayor cantidad de registros pendiente por atención presenta a su cargo durante el mes de noviembre de 2020, mientras que la Sede Territorial Sur reportó el 21% de las quejas ingresadas y reportando 1 registros pendiente por atención.

- Los Vertimientos 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.
- 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.



5. 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