



**INFORME CONSOLIDADO 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
Vigencia 2020



INFORME ACUMULADO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES

PERIODO: Vigencia 2020 – (Corte 15 de Enero de 2021).

ALCANCE DEL INFORME: El informe contempla el consolidado de datos respecto a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y las Quejas Ambientales interpuestas a través de los diferentes canales de información habilitados por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira durante la vigencia 2020.

RESPONSABLE: La oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano tiene la responsabilidad de garantizar la atención a los grupos de interés de la Corporación, hacer seguimiento continuo a la atención de las PQRSD interpuestas ante la entidad y presentar el informe respectivo a la Alta Dirección; sin embargo, la responsabilidad de la respuesta a cada PQRSD corresponde al líder del proceso al interior de cada área a la cual es asignada cada PQRSD para la atención de acuerdo con las competencias y custodia de la información.

PRESENTACIÓN:

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira a 31 de Diciembre de 2020, cuyo propósito es analizar el comportamiento en la atención a las necesidades de atención de la ciudadanía en cumplimiento de los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, además se presentan recomendaciones a la Alta Dirección como estrategias que permitan el continuo mejoramiento de la entidad.

En este documento encontrará información consolidada de la gestión PQRSD en las diferentes sedes de la Corporación durante la vigencia 2020; en este sentido, se informará el tratamiento a las PQRSD y Quejas Ambientales interpuestas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la Corporación, los cuales son direccionados desde la recepción de la entidad con copia a la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano para el seguimiento oportuno de acuerdo con las políticas internas para dar cumplimiento a la norma general.

Las PQRSD tramitadas por esta Corporación son recibidas a través de diferentes canales de información al servicio de la ciudadanía, entre los cuales están las líneas telefónicas (fijas y móviles), el correo electrónico institucional, las redes sociales Corporativas, la página web institucional, el buzón de



sugerencias y la disposición de los colaboradores en las instalaciones locativas y comisiones fuera de la entidad.

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA, a través de la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano presenta de manera mensual los Informe de PQRSD en conjunto con los reportes de Quejas Ambientales por presuntos daños causados a los ecosistemas en su jurisdicción, los cuales en esta ocasión se acumulan con el propósito de obtener un balance general de la gestión en la atención a los grupos de interés una vez finalizada la vigencia 2020.

La Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de esta Corporación realiza continuo seguimiento con el propósito de garantizar el cumplimiento en atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, para lo cual se apoya 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 Junio de 2019 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y formato Código RCAP03-2, Versión 3 de fecha 14 de Junio 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 en la gestión a través del autocontrol por parte de los líderes de los procesos.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Informar el Seguimiento al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA para la vigencia 2020.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Presentar la información de las PQRSD recibidas y atendidas por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal finalidad.
- ❖ Analizar los tipos de PQRSD y los canales utilizados por los grupos de interés para darlos a conocer ante CORPOGUAJIRA.
- ❖ Informar los tipos de afectación ambiental denunciados por la ciudadanía ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.
- ❖ Identificar las Quejas Ambientales originadas por los aspectos ambientales de la Corporación.
- ❖ Presentar conclusiones y recomendaciones para la mejora a partir del seguimiento practicado a los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales durante la vigencia 2020.



CANALES DE INFORMACIÓN DISPUESTOS PARA LA ATENCIÓN A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES

El presente reporte corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales, recibidas por la Corporación durante el año 2020 a través de los siguientes canales de información dispuestos al servicio del ciudadano:

Tabla No. 1

Canal Habilitado	Descripción
Ventanilla Única / Recepción	<p>Cada sede de la Corporación cuenta con las instalaciones y el personal capacitado para la recepción de PQRSD y Quejas Ambientales:</p> <p>Las sedes de la Corporación se ubican en:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Sede Principal: carrera 7 No. 12 – 15 en Riohacha – La Guajira.➤ Laboratorio Ambiental: Calle 15 No. 11 - 12, diagonal a la terminal de transporte terrestre en la ciudad de Riohacha – La Guajira.➤ Sede Territorial Sur: kilómetro 1, salida a Barrancas en el municipio de Fonseca – La Guajira (Frente a la Bodega de Postobón).
Página Web Institucional	Portal Institucional www.corpoguajira.gov.co Link PQRSD
Correo Electrónico Institucional	<ul style="list-style-type: none">➤ servicioalcliente@corpoguajira.gov.co➤ atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co
Redes Sociales	@corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram
Líneas Telefónicas	<ul style="list-style-type: none">➤ Líneas Fijas: 7275125, 7274647, 7283518 ext.: 141, 173 – 419, 7285052 para Laboratorio Ambiental.➤ Telefax 7287542➤ Línea Gratuita Nacional 01 8000 954321➤ Línea Móvil Movistar 318 5858383➤ Línea Móvil Claro 3106318812➤ Línea Móvil Claro 3108980584 para la Sede Territorial Sur en Fonseca.
Radio	Recepción de información a través del programa radical Ecoguajira
Prensa	Seguimiento a medios de comunicación en los cuales se denuncian situaciones que involucran la gestión de la Corporación
Buzón de Sugerencias	Portal físico para que los grupos de interés puedan depositar sus sugerencias / recomendaciones y observaciones respecto al quehacer de la Corporación

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, a 31 de Diciembre de 2020 la Corporación presenta un universo de 1.758 PQRSD, con una atención a 1397 registros que corresponden al 79.47% 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 Diciembre de 2020:

Tabla No. 2

CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	767	293	190	29	1279	83%
PQRSD (Entes de Control)	101	75	5	0	181	97%
QUEJAS AMBIENTALES	120	41	34	103	298	54%
TOTAL	988	409	229	132	1758	
<i>Porcentaje (%)</i>	56,20	23,27	13,03	7,51	100,00	

Gráfico No. 1

COMPARATIVO ANALISIS PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES VIGENCIA 2019 VS 2020

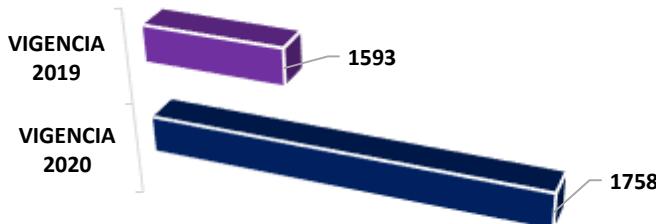
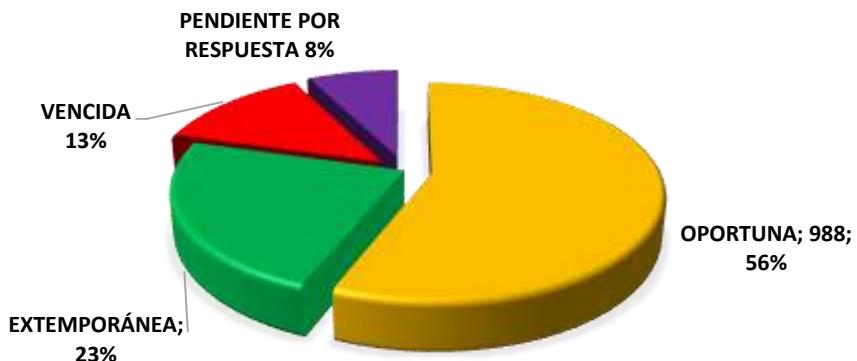


Gráfico No. 2

ATENCIÓN A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES AL 31 DICIEMBRE DE 2020



Igualmente, se resalta que a 31 de Diciembre de 2020, la Corporación presenta el 21% de registros sin atención, rubro del cual el 13% corresponden a vencimientos y 8% que aún cursan el trámite dentro de los tiempos legales establecidos.

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. 3

DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS AL 31 DICIEMBRE DE 2020

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTES POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	62	5	0	2	69	97%
OFICINA DE COMUNICACIONES	30	7	0	0	37	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	5	5	1	2	13	77%
SECRETARIA GENERAL	38	9	0	2	49	96%
SEDE TERRITORIAL SUR	237	55	7	10	309	94%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	97	44	94	95	330	43%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	361	171	104	21	657	81%
CONTROL INTERNO	101	75	5	0	181	97%
REGISTROS COMPARTIDOS	57	38	18	0	113	84%
TOTAL	988	409	229	132	1758	
Equivalencia en %	56,20	23,27	13,03	7,51	100,00	

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

Gráfico No. 3



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales durante la vigencia 2020, se evidenció que el área que mayor cantidad de asignaciones presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 657 registros, equivalentes al 37%, seguido por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 330 PQRSD asignadas que corresponden al 19%; la Sede Territorial Sur con 309 registros asignados obtuvo el 18% de las asignaciones, la Oficina de Control Interno con 181 registros reporta el 10% de los requerimientos, la Oficina Asesora de Planeación con 69 registros reporta el 4%, Secretaría General recibió la asignación de 49 PQRSD (3%), la Oficina de Comunicaciones atendió las 37 PQRSD proporcionales al 2% y la Oficina Jurídica a donde fueron asignadas 13 registros que comprenden el 1% sobre el universo de PQRSD recibido por la Corporación.

Igualmente se logró el registro de 113 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación.

NOTA 1: La estadística descrita en la tabla y grafico No. 3 incluye el total de registros PQRSD y Quejas Ambientales recibidos en la vigencia 2020.



DATOS ESPECÍFICOS:

A continuación, se detallan los datos respecto a la atención a las PQRSD en el siguiente orden:

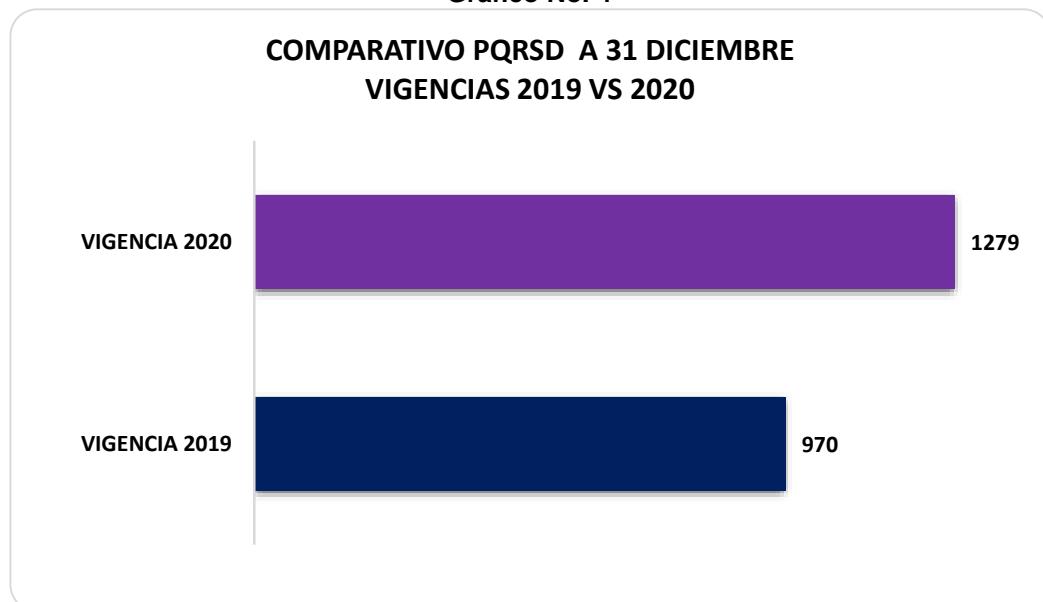
1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
 - 1.1. Análisis PQRSD por Área.
2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.
 - 2.1. Análisis por Área en la Atención a los Requerimientos de Entes de Control.
3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.
 - 3.1. Análisis de las afectaciones ambientales en el Departamento de La Guajira.
 - 3.2. Análisis en la Dinámica de Atención por Área a las Quejas Ambientales.
4. Recomendaciones.
5. Conclusiones.



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

Una vez consolidada la información PQRSD, es importante destacar que a corte 31 de Diciembre de 2020, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trámite **1279** registros PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad, cifra superior a la registrada en el mismo periodo de la vigencia 2019 donde se totalizó 970 PQRSD, es decir 165 registros superior.

Gráfico No. 4



En lo que respecta a la vigencia 2020 las PQRSD se clasificaron de la siguiente manera:

Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	587
SOLICITUDES	682
OTRO	10
TOTAL	1279

Se recibieron 587 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 46% del total de registros de la vigencia 2020, igualmente se recibieron 682 solicitudes diferentes a los derechos de petición, entre las cuales se encontraron solicitudes de apoyos económicos, donaciones de madera, donaciones de árboles, préstamo del auditorio, acompañamientos, entre otros, los cuales estuvieron representados en el 53% mientras que un 1% representó a otro tipo de requerimientos como invitaciones, notificaciones etc.

Gráfico No. 5



Igualmente, a continuación, se detalla información referente a la asignación interna para la atención de las PQRSD de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 5

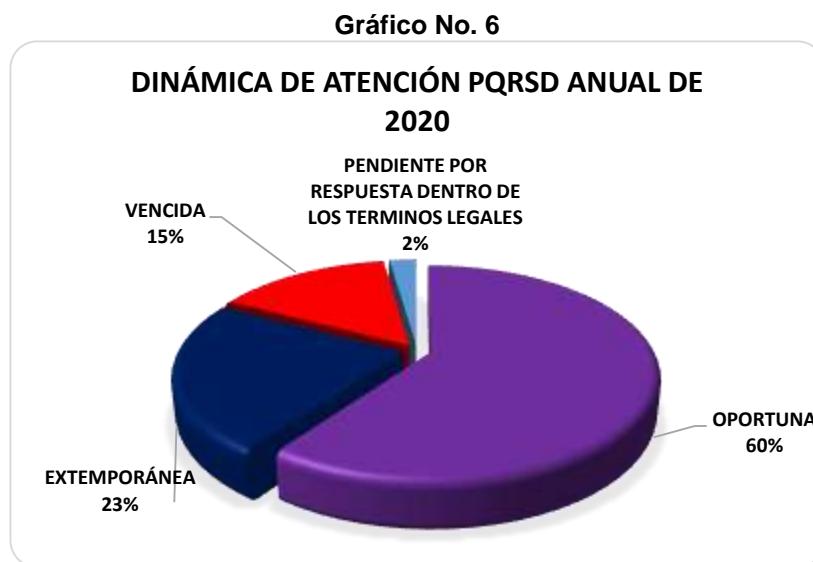
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	62	5		2	69	97%
OFICINA DE COMUNICACIONES	30	7			37	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	5	5	1	2	13	77%
SECRETARIA GENERAL	38	9		2	49	96%
SEDE TERRITORIAL SUR	157	22	7	1	187	96%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	67	41	60	4	172	63%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	355	169	104	18	646	81%
REGISTROS COMPARTIDOS	53	35	18		106	83%
TOTAL	767	293	190	29	1279	
<i>Equivalencia en %</i>	59,97	22,91	14,86	2,27	100,00	

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

La información descrita en la tabla No. 5 indica que a pesar que la atención a las PQRSD al 31 de Diciembre de 2020 se ubicó en el 83% de cumplimiento, se materializó el riego identificado como

evento no deseado en el procedimiento: Incumplimiento en la atención de las PQRSD dentro de los términos establecidos por Ley lo cual se observa reflejado en el 15% de los registros figuran vencidos por la falta de atención en las áreas a las cuales fueron asignados.

Igualmente, se aprecia que la Corporación presenta un nivel de oportunidad en la atención en el orden del 60%, muy por debajo del estimativo para la vigencia 2020, cuya meta es el 90%.

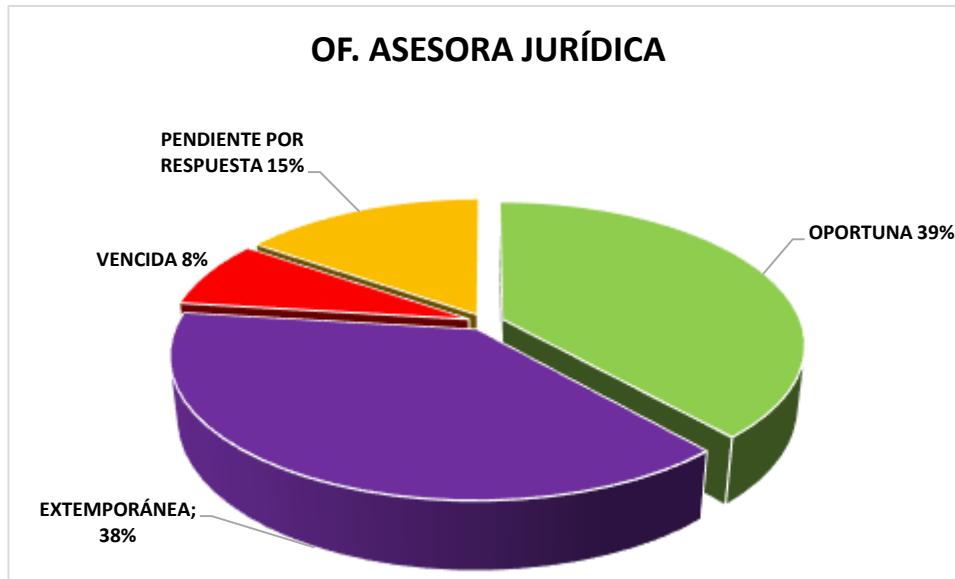


Así mismo, la tabla No. 5 indica que la dinámica de asignación y respectiva atención a las PQRSD presenta diferencias significativas, para lo cual a continuación se presenta un análisis por área a fin de señalar el aporte al desarrollo del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

1.1. ANÁLISIS PQRSD POR ÁREAS

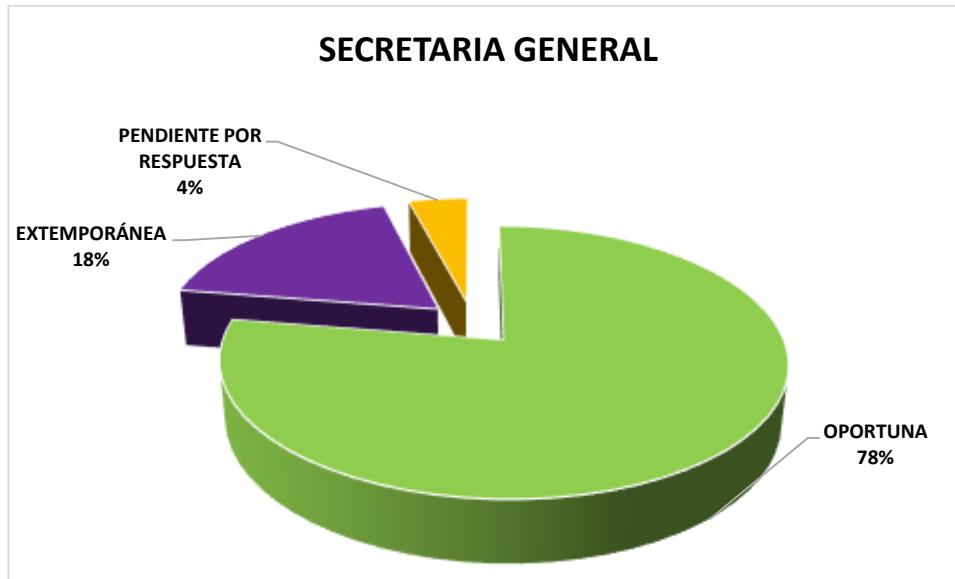
OFICINA JURÍDICA: Es una de las áreas que integran los procesos de apoyo en la Corporación, encargada de la defensa jurídica y la contratación de la Corporación, la cual tuvo a su cargo la atención de 13 PQRSD de las cuales fueron respondidas 10 con un saldo pendiente de 2 registros a 31 de Diciembre de 2020, indicando que a la fecha de corte logró la atención del 77% de las PQRSD que recibió asignadas.

Gráfico No. 7



SECRETARIA GENERAL: Área que también integra los procesos de apoyo de la Corporación, recibió la asignación de 49 PQRSD relacionadas con la gestión del talento humano, información sobre la ejecución financiera y temas asociados a la donación de madera en estado de decomiso, logró la atención efectiva a 47 de los registros asignados dejando 2 registros pendiente por respuesta, obteniendo el cumplimiento en el orden del 96% a 31 de Diciembre de 2020.

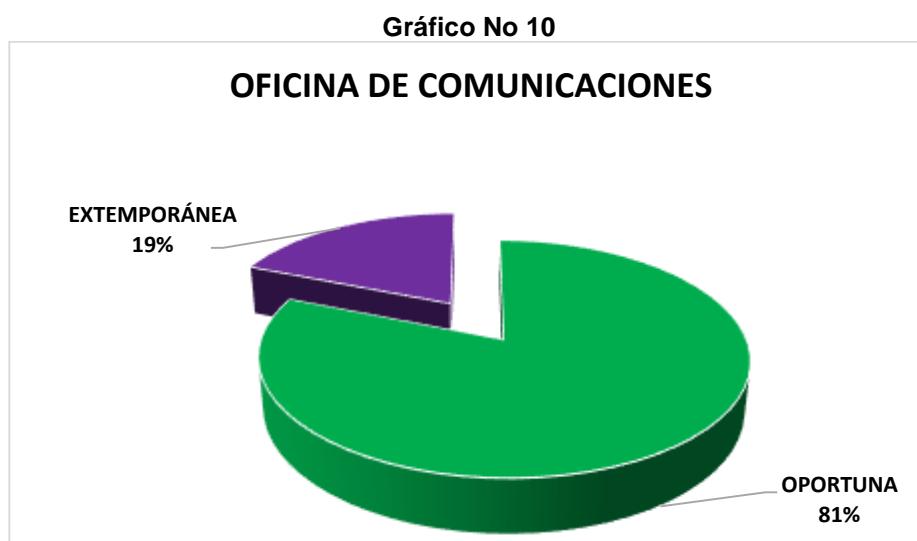
Gráfico No. 8



OFICINA DE PLANEACIÓN: Área estratégica de la Corporación, a la cual se designó directamente la atención de 69 PQRSD de las cuales logró atención de 67 quedando 2 registros pendiente por atención obteniendo el 97% de cumplimiento como se logra apreciar en el siguiente gráfico:

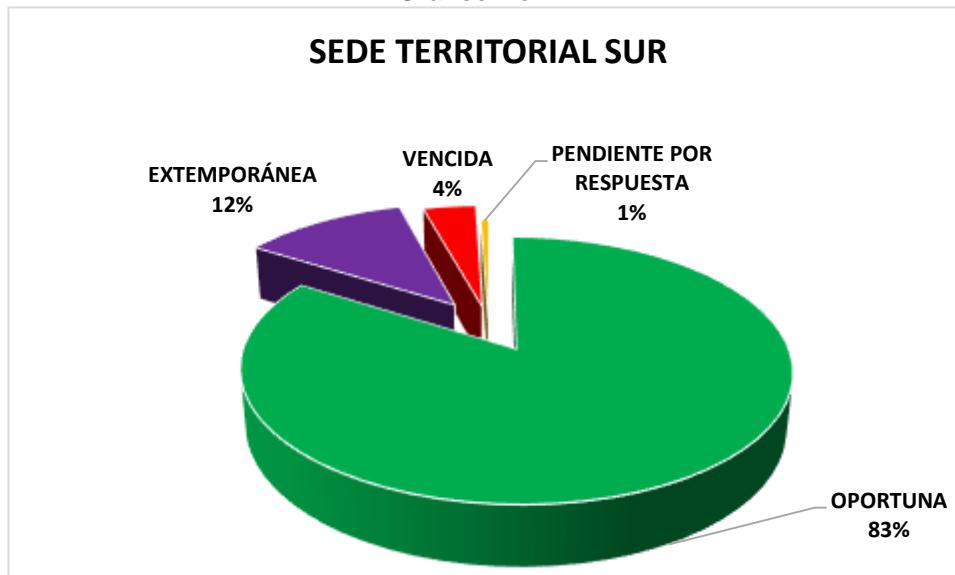


OFICINA DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: Formando parte de los procesos estratégicos de la Corporación, la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, tuvo a su cargo la atención de solicitudes de apoyo a propuestas de relacionamiento, solicitudes de apoyos donativos, vinculaciones a eventos y asesorías a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece la Corporación, que al finalizar la vigencia 2020 totalizaron en 37 PQRSD que fueron atendidas en un 100%.



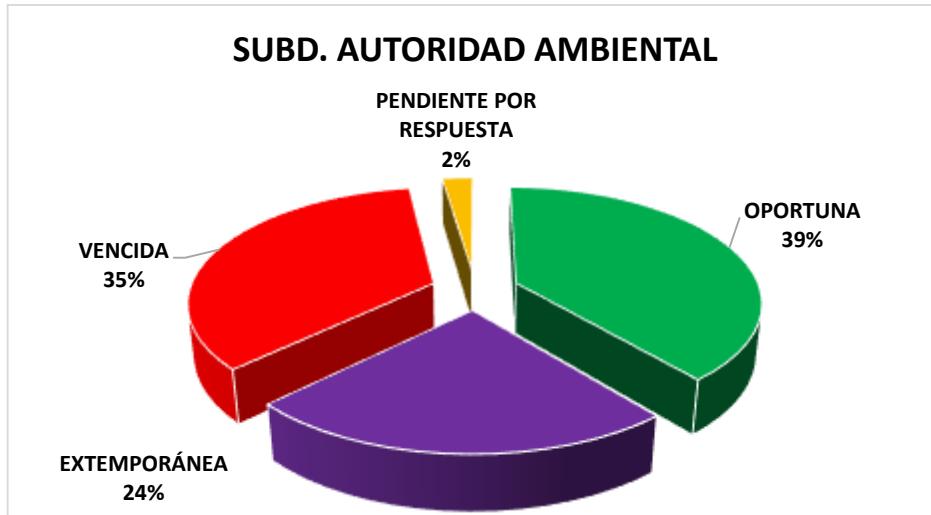
TERRITORIAL SUR: Es un área misional con sede ubicada en el municipio de Fonseca – La Guajira; tuvo a su cargo la atención a 187 PQRSD de las cuales reportó la atención al 95%, con un promedio significativo de registros vencidos en el orden del 4% y un registro pendiente por respuesta.

Gráfico No. 11



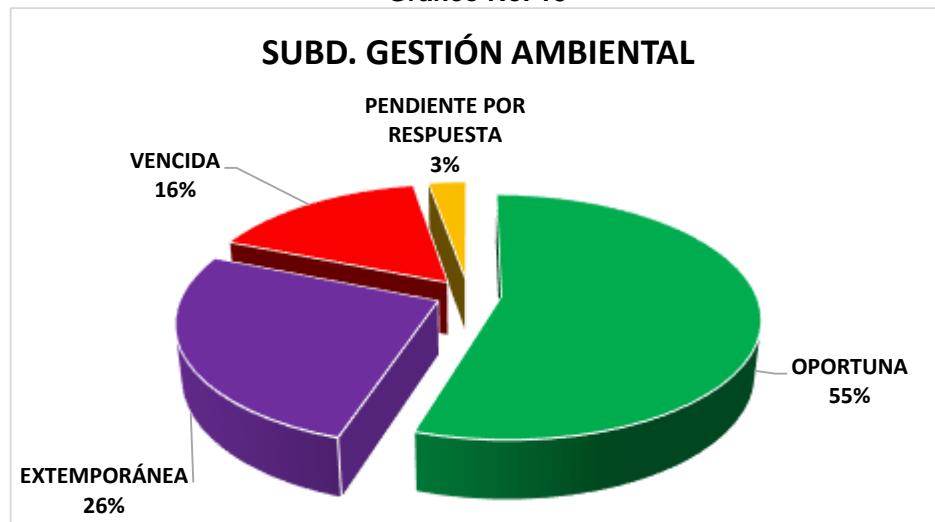
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Área misional de la Corporación a la cual por competencia directa le fueron asignadas 172 PQRSD relacionadas con los temas de licenciamiento y trámites ambientales, evaluación, control y seguimiento ambiental a los permisos y autorizaciones ambientales. Logró la atención del 63% de los registros que recibió por asignación a 31 de Diciembre de 2020; sin embargo, con 35% es un área que presentó un alto promedio de vencimientos durante la vigencia.

Gráfico No. 12



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: Área misional cuya responsabilidad se focaliza en los proyectos de administración del recurso hídrico, biodiversidad ecosistémica y los temas marino-costeros, referente a los cuales recibió la asignación de 646 PQRSD de los que a 31 de Diciembre de 2020 logró atender 524 registros correspondiente al 81%. Durante la vigencia 2020, ésta dependencia registró vencimientos en el orden del 16% y 3% de los registros se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 13



REGISTROS COMPARTIDOS: A pesar de las estadísticas antes descritas para cada área, existen PQRSD que fueron asignadas en forma compartida a varias áreas internas de la Corporación en virtud de las características del requerimiento; en este entendido, el universo de registros compartidos fue de 106 PQRSD de las cuales al 31 de Diciembre de 2020 se atendieron 88 solicitudes que corresponden al 83%; sin embargo, a la fecha de corte se registró el 17% de vencimientos en este rubro.

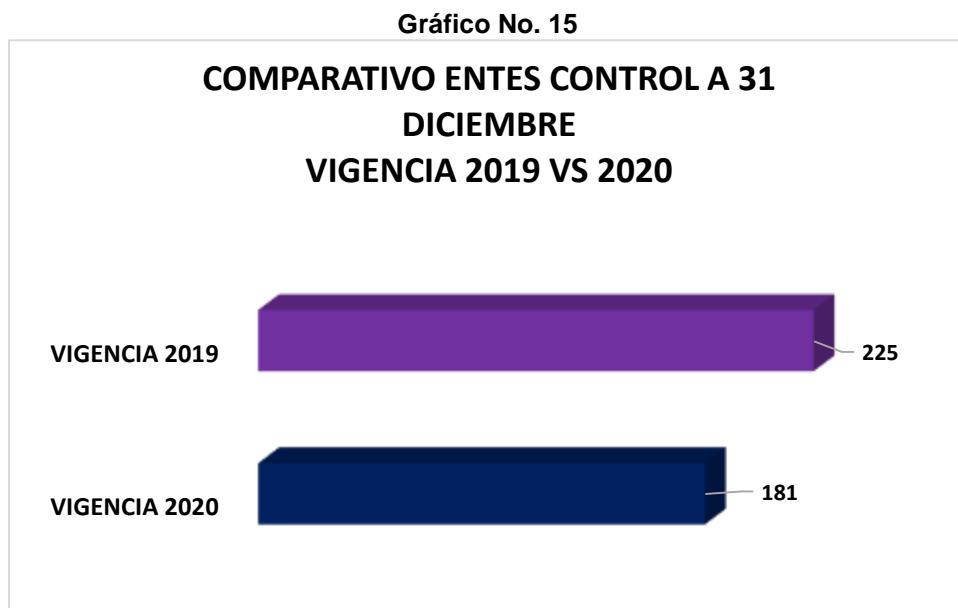
Gráfico No. 14



2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL

A continuación se especifican los datos más relevantes respecto a la atención a las PQRSD interpuestas por los Entes de Control a 31 de Diciembre del 2020, indicando que la atención a este tipo de requerimientos 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 se logró observar que la Corporación registró un total de **181** comunicaciones proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, el Departamento Nacional de Planeación, el Congreso de la República, la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible entre otros; comparado al mismo periodo del año anterior, se observa una disminución de 44 registros apreciables en el siguiente gráfico comparativo:



En lo que refiere a la atención brindada a este grupo de interés durante la vigencia 2020 es preciso indicar que se logró la respuesta a 176 requerimientos, obteniendo el 97.24% de cumplimiento, pero con vencimientos en el orden del 2.76%, lo cual resulta muy riesgoso para los intereses de la Corporación entendiendo la importancia que representa un órgano de control y las sanciones en las que se puede incurrir por la no atención de cualquiera de sus requerimientos.

Gráfico No. 16

**DINAMICA DE ATENCION ENTES DE CONTROL AL 31
DICIEMBRE DE 2020**



Seguidamente, se presenta información respecto a la asignación de los requerimientos de los Entes de Control al 31 de Diciembre de 2020 así:

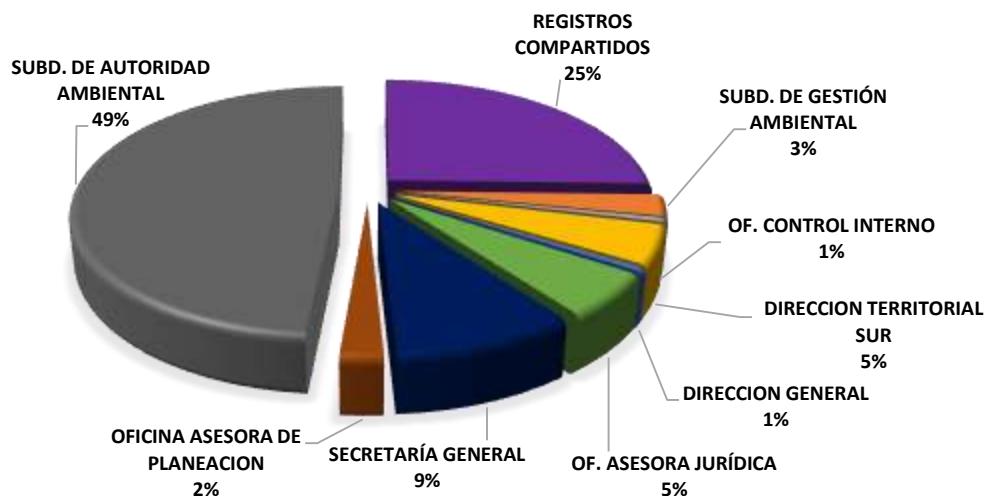
Tabla No. 6
Dinámica de Atención PQRSD de los Entes de Control

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS	25	19	2		46	96%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	1	2	2		5	60%
OF. CONTROL INTERNO	1				1	100%
DIRECCION TERRITORIAL SUR	7	2			9	100%
DIRECCION GENERAL	1				1	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	7	3			10	100%
SECRETARÍA GENERAL	10	7			17	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	1			4	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	46	41	1		88	99%
TOTAL	101	75	5	0	181	
Equivalencia en %	55,80	41,44	2,76	0,00	100,00	

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

Gráfico No. 17

**DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES AL 31
DICIEMBRE DE 2020**



El gráfico No. 16 permite entender que la mayor cantidad de requerimientos provenidos por los Entes de Control fueron asignados a la Subdirección de Autoridad Ambiental, área a la cual se dirigió el 49% de este tipo de solicitudes; le sigue en forma compartida a diferentes áreas de la Corporación con una representación del 25% sobre el total registrados, la Secretaría General con el 9% de estas PQRSD sobre el universo registrado, la Oficina Asesora Jurídica con 5% de los requerimientos radicados, la sede Territorial Sur a donde fue asignado el 5% por competencia, la Subdirección de Gestión Ambiental con el 3% seguido se encuentran muy de cerca en el mismo sentido, se ubican la Oficina Asesora de Planeación con el 2% de asignaciones y por último la Dirección General y la Oficina de Control Interno con el 1% para cada dependencia.

2.1. ANÁLISIS POR ÁREA EN LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL

Respecto a la atención a los requerimientos interpuestos por los Entes de Control, a continuación, se presenta un análisis por área de acuerdo con la dinámica de atención en la vigencia 2020.

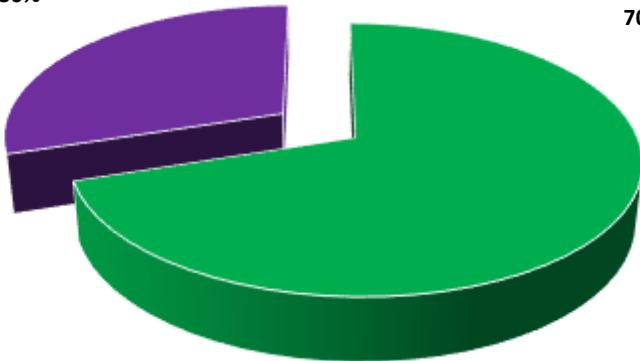
OFICINA ASESORA JURÍDICA: Recibió la asignación de 10 PQRSD proferidas por los Entes de Control, encontrándose que a 31 de Diciembre de 2020 logró la atención al total de los requerimientos solicitados, el 30% de manera extemporánea y 70% de manera oportuna como se ilustra en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 18

OF. ASESORA JURÍDICA

EXTEMPORÁNEA
30%

OPORTUNA
70%



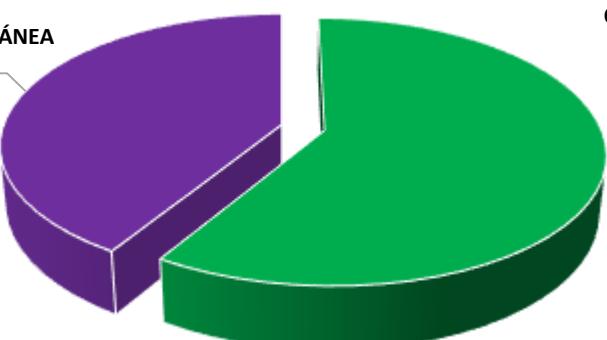
SECRETARIA GENERAL: Tuvo a su cargo la atención de 17 PQRSD relacionadas con los requerimientos de los Entes de Control de los que a la fecha de corte logró atender la totalidad de los registros asignados a su cargo, 41% de manera extemporánea y 59% de manera oportuna.

Gráfico No. 19

SECRETARIA GENERAL

EXTEMPORÁNEA
41%

OPORTUNA
59%



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN: Ésta dependencia recibió la asignación de 4 requerimientos proferidos por los Entes de Control, los cuales fueron atendidos de la siguiente manera, 25% de manera extemporánea y 75% de manera oportuna como se muestra en el siguiente gráfico:

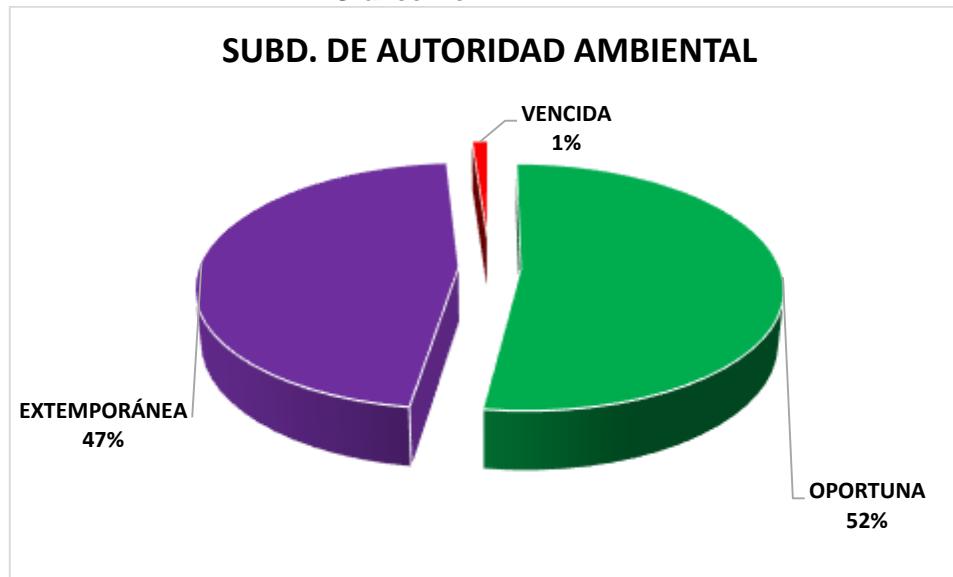


SEDE TERRITORIAL SUR: La sede en Fonseca, recibió la asignación de 9 requerimientos interpuestos por los Entes de Control, de los cuales se obtuvo registro de 2 respuestas extemporáneas y 7 registros respondido de manera oportuna como se muestra en la siguiente gráfica.



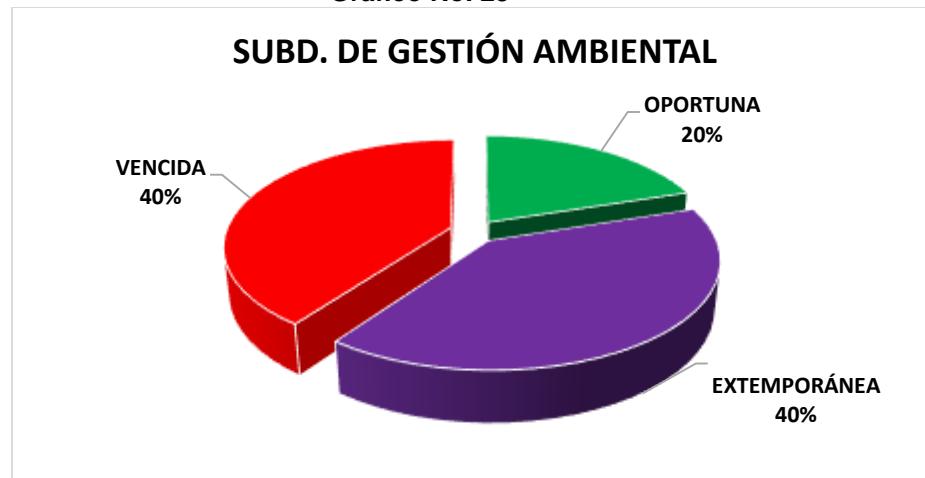
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Recibió la asignación de 88 requerimientos proferidos por los Entes de Control, referente a los que atendió un total de 87, logrando cumplir con la atención al 99%.

Gráfico No. 22



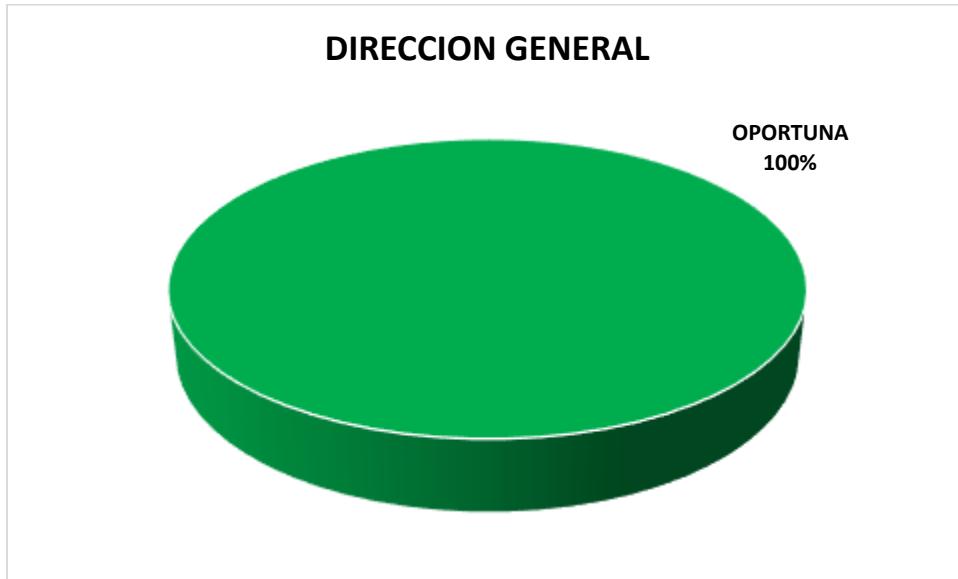
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: Ésta área obtuvo la asignación directa de 5 requerimientos de los organismos de control y vigilancia, respecto a los cuales logró cumplir con la atención a 3 de ellos, traducidos en el 60% de respuestas; también presenta vencimientos que para la vigencia estuvo alrededor del 40%.

Gráfico No. 23



DIRECCION GENERAL: De acuerdo a la importancia del requerimiento, fue asignado 1 registro el cual se trató de manera oportuna.

Gráfico No. 24



REGISTROS COMPARTIDOS: Dadas la naturaleza de los requerimientos, la experticia y custodia de la información consultada, fueron asignados 46 registros para su atención en forma compartida, universo del cual se logró atender el 96%, no obstante, también se registró el 4% de registros que vencieron los términos de atención oportuna y 41% respuesta de manera extemporánea.

Gráfico No. 25



OFICINA DE CONTROL INTERNO: Ésta área tuvo la asignación de 1 registro, el cual, reporta respuesta de manera oportuna como se ilustra en el siguiente gráfico:



3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES - VIGENCIA 2020

Durante la vigencia 2020, el procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **298** 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 y que se encuentra compartido internamente a través de Google Drive.

En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2019, es necesario indicar que se registró una importante reducción en los reportes de afectaciones ambientales, lo cual se puede considerar como un indicador de concientización por parte de la ciudadanía ante el ejercicio de la Autoridad Ambiental



En términos de atención a los casos registrados en la vigencia 2020, es importante señalar que se ha reducido la capacidad de atención a las Quejas Ambientales respecto al mismo periodo del año anterior donde se logró la atención de 212 casos frente a los 161 reportados a 31 de Diciembre de 2020.

Gráfico No. 28

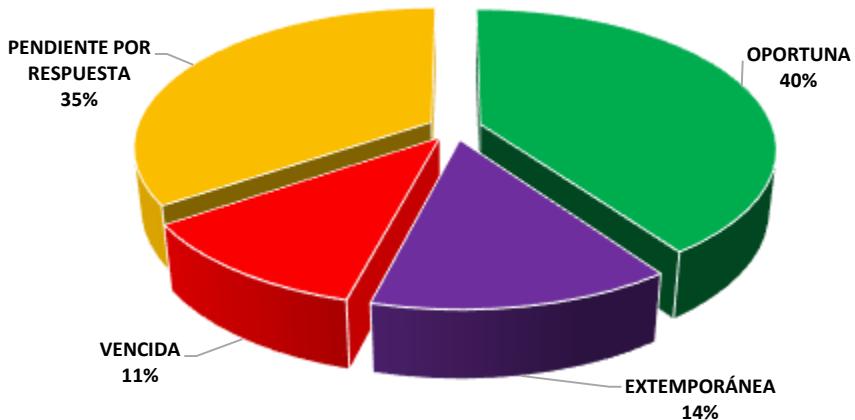
**COMPARATIVO ATENCION A 31 DICIEMBRE DE 2020
VIGENCIAS 2019 VS 2020**



De acuerdo con lo antes mencionado, es importante señalar que a 31 de Diciembre de 2020 la Corporación atendió el 54% de los casos informados por la ciudadanía.

Gráfico No. 29

DINAMICA DE ATENCION A QUEJAS AMBIENTALES A 31 DICIEMBRE DE 2020



Es preocupante la cantidad de registros que a 31 de Diciembre de 2020 presentan vencimientos en la atención, los cuales totalizan el 11% sobre el universo de denuncias ambientales informadas por la ciudadanía y sumandos a los registros pendientes por respuestas que reporta un 35% afectan lógicamente en la reducción de la capacidad de respuesta de la Corporación en la vigencia 2020.

A continuación, se presentan los datos descriptivos sobre la atención a las Quejas Ambientales durante el año 2020 y posteriormente se realizará un análisis respecto al aporte de cada área asignada.

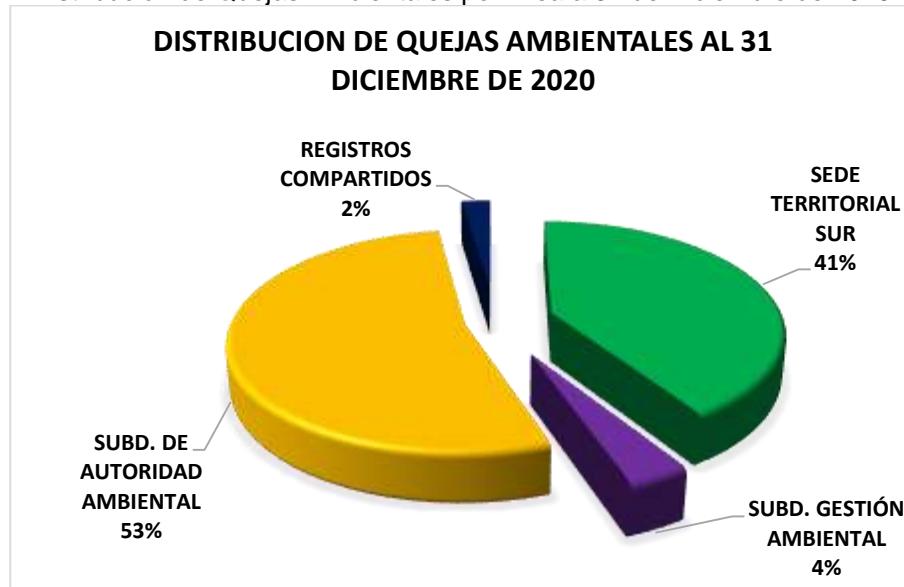
Tabla No. 7

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
SEDE TERRITORIAL SUR	80	33		9	122	93%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	6	2		3	11	73%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	30	3	34	91	158	21%
REGISTROS COMPARTIDOS	4	3			7	100%
TOTAL	120	41	34	103	298	
Equivalencia en %	40,27	13,76	11,41	34,56	100,00	

Fuente: Google Drive - Formato de trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales 2019.

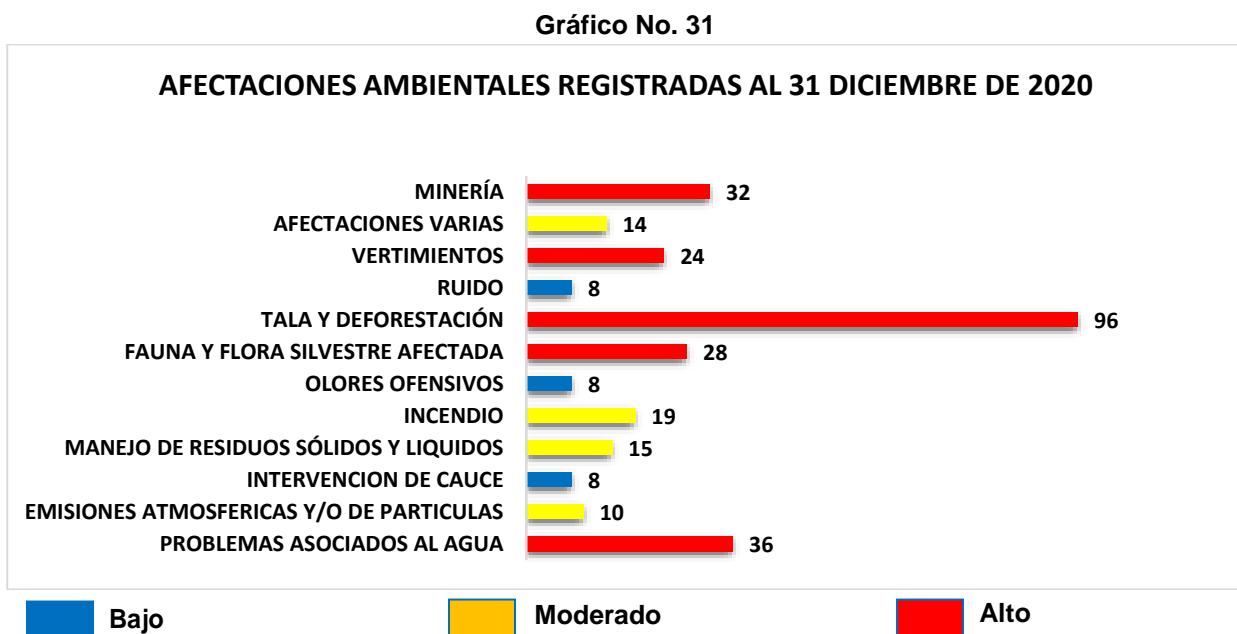
Gráfico No. 30

Distribución de Quejas Ambientales por Área a 31 de Diciembre de 2020



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

Las afectaciones ambientales registradas en la vigencia 2020 totalizan **298** que fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con el siguiente gráfico:



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** se muestra como la afectación al ecosistema que mayor número de reportes presenta y que por tanto es la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ecosistémica de la región.

De otro lado, es necesario señalar que el **Distrito de Riohacha** registró el 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. 32

AFFECTACIONES AMBIENTALES POR MUNICIPIOS AL 31 DICIEMBRE DE 2020

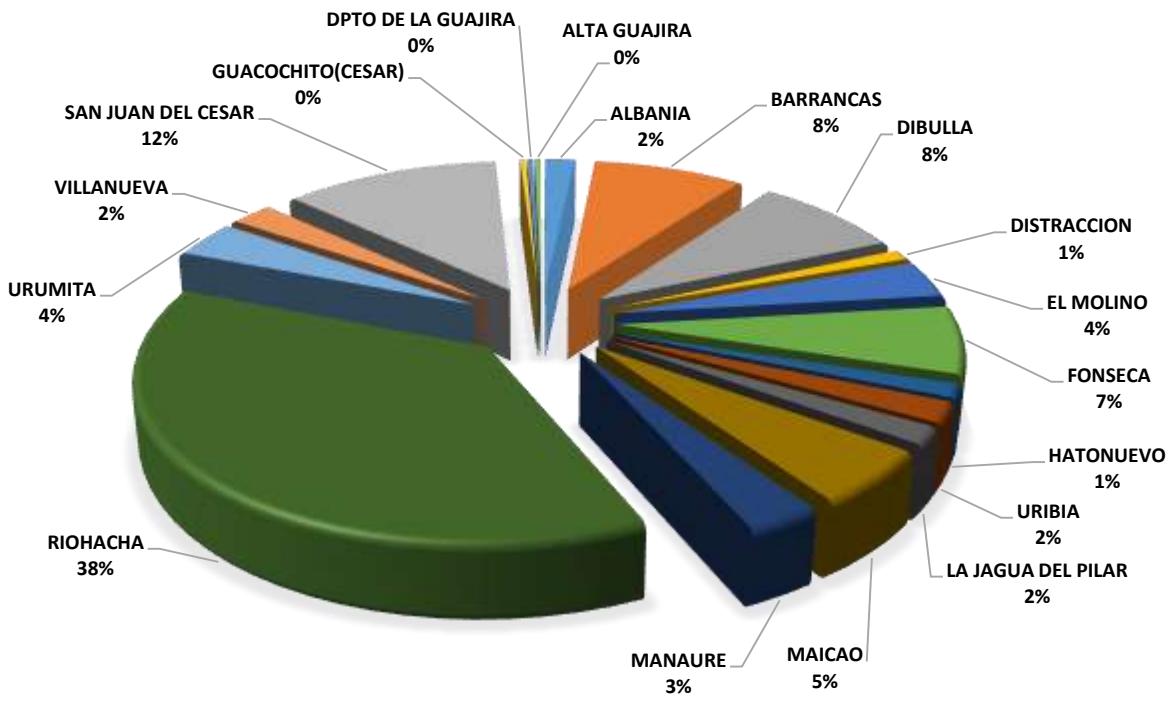




Tabla No. 8

MUNICIPIO	AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS ANUAL DE 2020											TOTAL	
	PROBLEMAS ASOCIADOS AL AGUA	EMISIONES ATMOSFERICAS Y/O DE PARTICULAS	INTERVENCION DE CAUCE	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	INCENDIO	OLORES OFENSIVOS	FAUNA Y FLORA SILVESTRE AFECTADA	TALA Y DEFORESTACIÓN	RUIDO	VERTIMIENTOS	AFECTACIONES VARIAS		
ALBANIA		1					1	1			1	1	5
BARRANCAS	5			1	1		2	14		2			25
DIBULLA	2		2	1	1		3	7		1	3	5	25
DISTRACCION	1							1				1	3
EL MOLINO	3				1			3				4	11
FONSECA	5				1		2	11				1	20
HATONUEVO	2						1	1					4
URIBIA				2					2			2	6
LA JAGUA DEL PILAR	1				1		1	2					5
MAICAO			1	3		3		5		1	2	1	16
MANAURE	1		1	2		1	2	1				1	9
RIOHACHA	2	8	4	6	11	4	10	31	6	15	8	7	112
URUMITA	5				1		1	4					11
VILLANUEVA	1						2	4					7
SAN JUAN DEL CESAR	7	1			2		2	11		5		8	36
GUACOCHITO(CESAR)												1	1
DPTO DE LA GUAJIRA							1						1
ALTA GUAJIRA	1												1
TOTAL	36	10	8	15	19	8	28	96	8	24	14	32	298

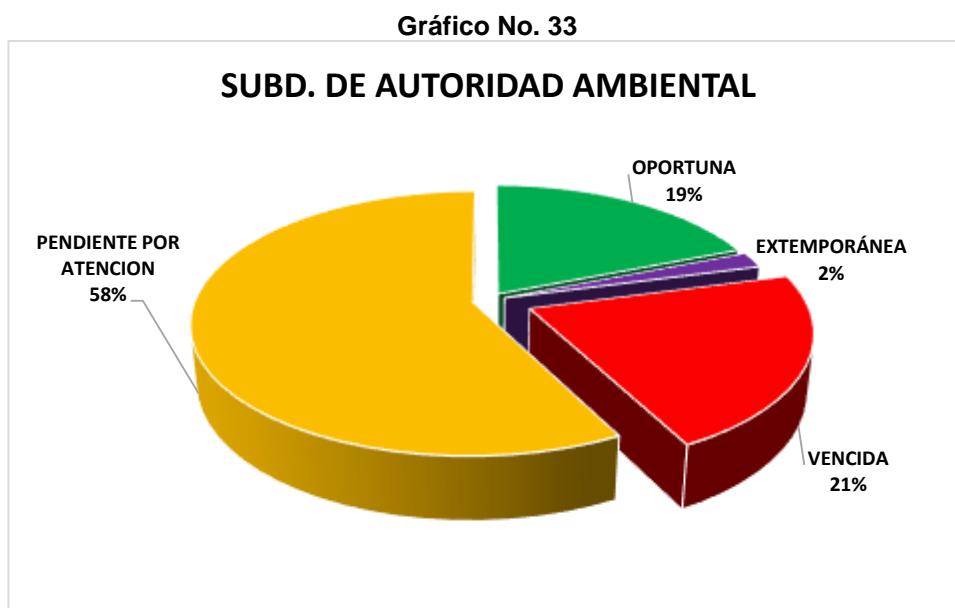
Como se puede apreciar, en la Tabla No. 8 se observa las afectaciones ambientales detalladas por municipios, en la cual, se detalla que municipios reportaron afectaciones, así como también se observa la totalidad de afectaciones ambientales durante la vigencia del año 2020.

Se puede observar que los municipios con mayores afectaciones ambientales durante el año 2020 fueron los municipios de Riohacha, Fonseca, Dibulla, San Juan del Cesar y Barrancas, así como también se puede observar que la afectación con mayor número de reportes fue la Tala Urbana de Árboles y Deforestación de Bosques como se menciono anteriormente.

3.2. ANÁLISIS EN LA DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREA A LAS QUEJAS AMBIENTALES.

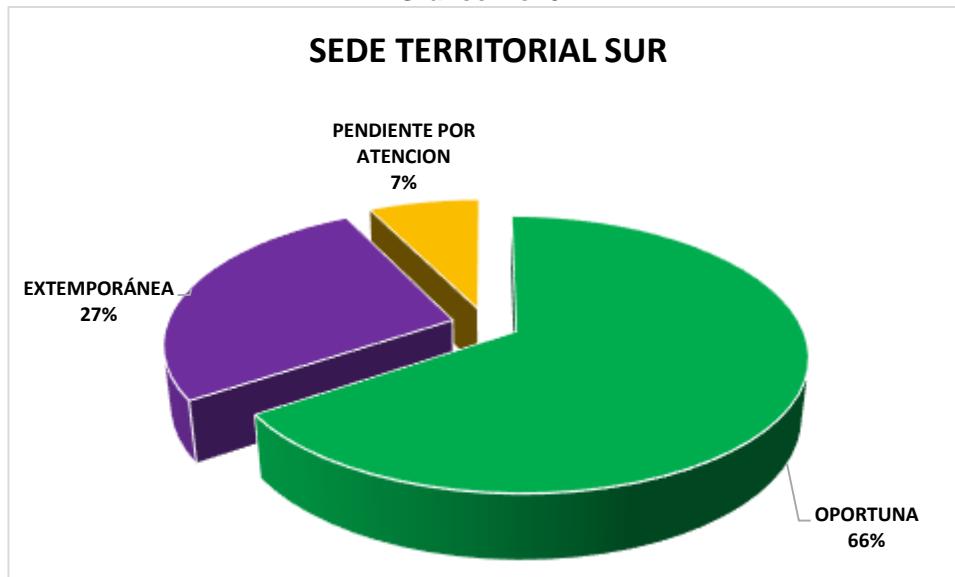
Seguidamente, se presenta el panorama de la atención a las Quejas Ambientales por cada área, así:

SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Área misional, principal receptora de las Quejas Ambientales con 158 registros. A 31 de Diciembre de 2020 logró atender 33 reportes ciudadanos que corresponden al 21% sobre el total de registros directamente asignados; esta área registró vencimientos en el orden del 21% y un 58% de los registros se encuentran pendiente por atención.



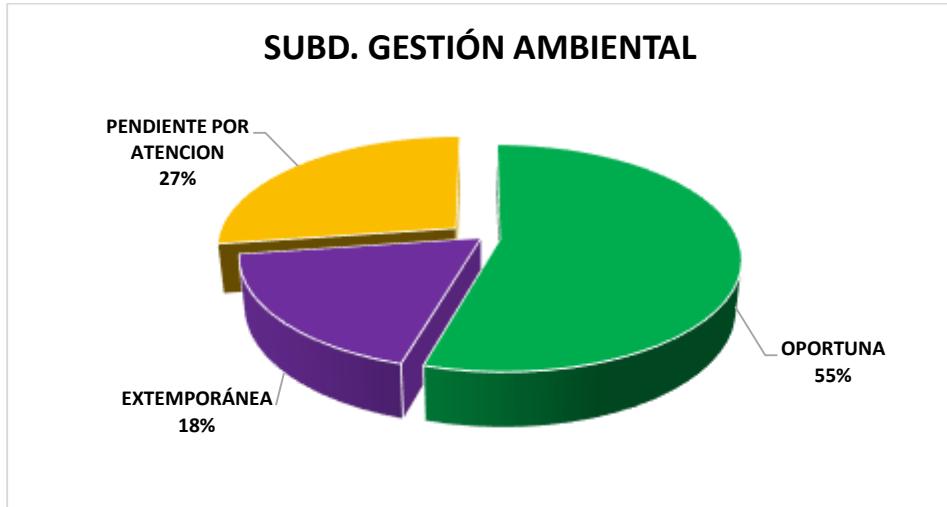
TERRITORIAL SUR: Sede misional de la Corporación que recibió la asignación directa de 122 reportes de afectaciones ambientales de los que logró atender 97% correspondientes con los 113 registros atendidos durante el año 2020; no obstante, es un área que presentan un 7% de los registros pendiente por atención.

Gráfico No. 34



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: Área misional de la Corporación, que tuvo a su cargo la atención a 11 Quejas Ambientales, universo del cual se tiene registro de la atención a 8 casos que corresponden al 73% de cumplimiento al procedimiento; se evidencia un número de registros significativo relativos al 27% que no presenta atención y a los que es importante dar prioridad para garantizar la preservación de los recursos naturales y la satisfacción de la ciudadanía.

Gráfico No. 35



REGISTROS COMPARTIDOS: De acuerdo al tipo de los requerimientos, fueron asignados 7 registros para su atención en forma compartida, del cual se logró atender la totalidad de acuerdo al siguiente análisis: de manera oportuna el 57% y de manera extemporánea el 43%.

Gráfico No. 36



4. CONCLUSIONES

Finalizada la vigencia 2020, se concluye que la Corporación logró la recepción de 1.460 registros PQRSD que fueron clasificados en 298 Quejas Ambientales por la presunta afectación a los recursos naturales, 181 requerimientos proferidos por los Órganos de Control y 1279 solicitudes presentadas por personas naturales y/o jurídicas; el universo de PQRSD consolidado al 31 de Diciembre de 2020 representa una aumento del 10.35% en el número de registros respecto al seguimiento realizado en el mismo periodo para la vigencia 2019.

Referente a la capacidad de respuesta a las PQRSD es necesario indicar que esta se ubicó en el orden del **79.47%** un poco por encima del nivel alcanzado al final de la vigencia 2019 donde se obtuvo un cumplimiento del 71.88%; el aumento pudo ser mayor pero debido a la Emergencia Sanitaria decretada a nivel mundial causado por el Covid-19 y debido al confinamiento aplicado a nivel nacional decretado por el Gobierno Nacional se redujeron el número de solicitudes, PQRSD y quejas ambientales y sumado a esto se aplicó el Teletrabajo al personal de apoyo de la Corporación lo que dificultó aún más las salidas a campo para poder atender las solicitudes y quejas interpuestas por los diferentes grupos de interés de la Corporación.

Los resultados de la gestión interna a las PQRSD señalan que las áreas con mejor promedio de atención en la vigencia 2020 fue la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, quien a 31 de Diciembre de 2020 atendió la totalidad de registros que le fue asignado; También presentaron buen comportamiento la Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General, la Sede Territorial Sur y la Oficina de Control Interno cumpliendo con más del 90% de sus asignaciones, la Subdirección de Gestión Ambiental atendiendo el 81% de las PQRSD que le fueron cargadas y la Oficina Asesora Jurídica logrando el 77% de la atención a su cargo. El área de mayor dificultad en la gestión a las PQRSD fue la Subdirección de Autoridad Ambiental donde se evidenció la atención al 43% de los registros que le fueron enviados.

Finalmente se hace referencia a las afectaciones ambientales en el departamento de La Guajira, donde es importante resaltar el número considerable de quejas recibidas por Deforestación de Bosques y Tala de Árboles en el sector Urbano que corresponden al 32% sobre el total de reportes ciudadanos en la vigencia 2020 y que afecta toda la jurisdicción, acentuándose principalmente en el Distrito de Riohacha y los municipios de Fonseca, San Juan del Cesar y Barrancas.

Otras afectaciones importantes son los conflictos por el uso del recurso hídrico, los incendios forestales, los vertimientos, el inadecuado control a los residuos sólidos, la minería y la caza, comercialización y muerte a fauna silvestre en todo el territorio guajiro.



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 presentan una serie de recomendaciones:

- Fortalecer la gestión institucional para la atención de los requerimientos presentados por los diferentes grupos de interés de la Corporación, principalmente en la Subdirección de Autoridad Ambiental donde se presentó la mayor dificultad en la vigencia 2020.
- Concientizar a todos los funcionarios de la Corporación en la importancia de atender oportunamente las PQRSD y las consecuencias que pueden sobrevenir ante la falta de respuesta a los grupos de interés.
- Garantizar el pleno funcionamiento y la seguridad de los sistemas informativos de la Corporación, especialmente del Sistema Documental SICO que son fuente importante para la atención de las PQRSD.
- Robustecer la estrategia para hacerle frente a las principales infracciones ambientales denunciadas por la ciudadanía en el Distrito de Riohacha y los municipios de Fonseca, San Juan del Cesar y Barrancas.

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