



**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

Diciembre 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.

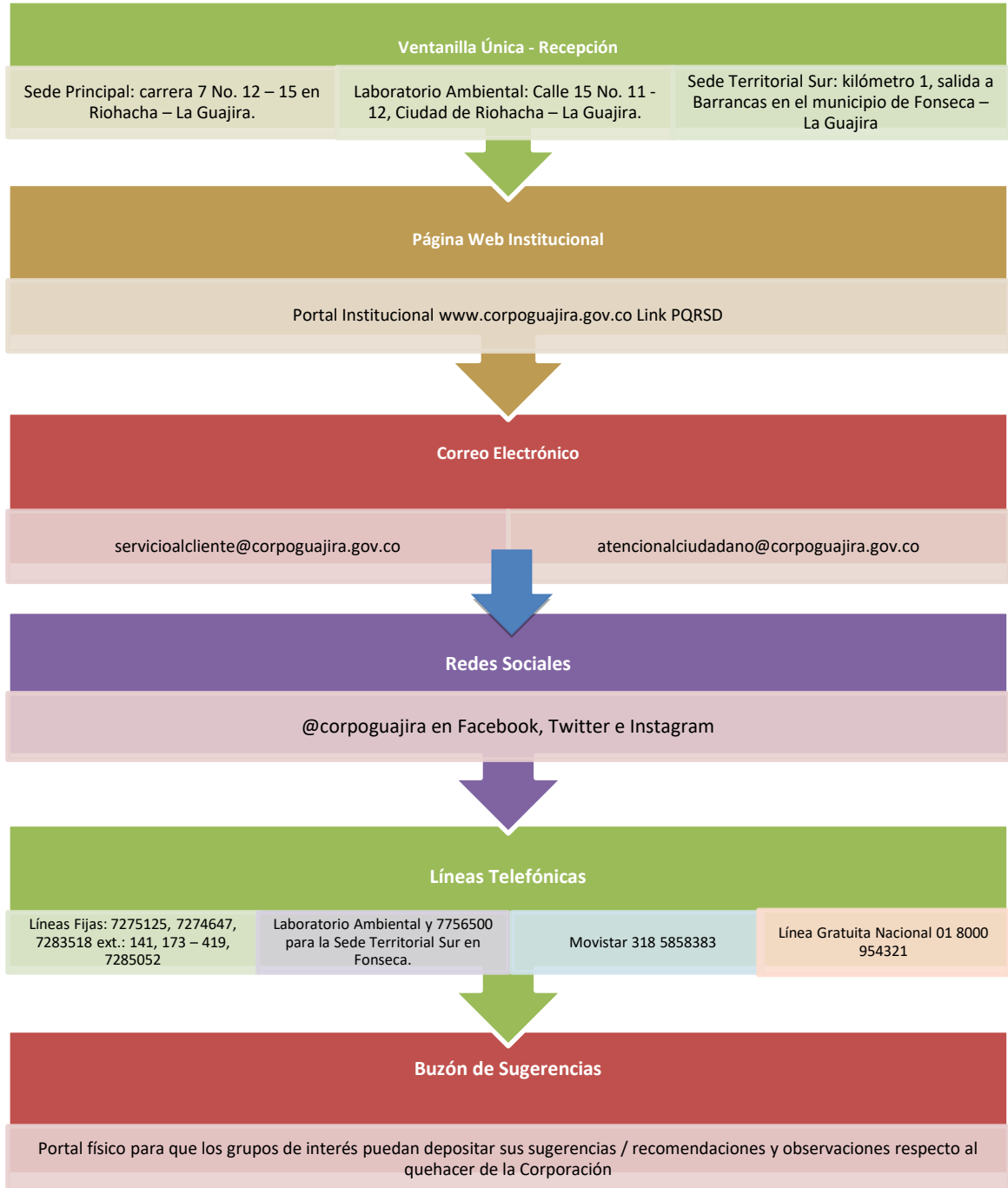
La elaboración de este informe tiene como fecha de corte el 31 de diciembre, aclarando que el día 15 de enero del año 2021 se procedió a dar inicio al proceso de verificación de las informaciones contenidas en el formato mencionado por parte de cada dependencia.

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 diciembre de 2020 la Corporación presentó un total de **85** PQRSD, con una atención a 44 registros que corresponden al 51.77% 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. 1

| ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN DICIEMBRE 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) | 39 | 0 | 8 | 29 | 76 | 51% |
| PQRSD (Entes de Control) | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 100% |
| QUEJAS AMBIENTALES | 3 | 0 | 0 | 4 | 7 | 43% |
| TOTAL | 43 | 1 | 8 | 33 | 85 | |
| <i>Porcentaje (%)</i> | <i>50,59</i> | <i>1,18</i> | <i>9,41</i> | <i>38,82</i> | <i>100,00</i> | |

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



Gráfico No. 1

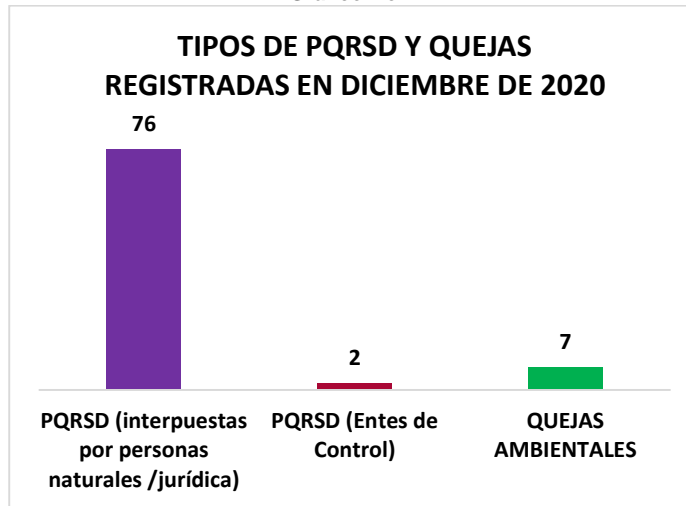


Gráfico No. 2



Como se logra apreciar, durante el mes de diciembre de 2020 la Corporación presentó el 51.77% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, de las cuales, el 1.18% corresponde a respuesta extemporáneas y el 50.59% corresponde a respuesta de manera oportuna; así mismo se logra apreciar que el 9.41% de registros figuran sin atención. Se observa también un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 39%, 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 DICIEMBRE DE 2020 | | | | | | |
|--|----------------------|--------------|----------|--|-----------------|----------------|
| ÁREA ASIGNADA | TÉRMINOS DE ATENCIÓN | | | | TOTAL REGISTROS | CUMPLIMIENTO % |
| | OPORTUNA | EXTEMPORÁNEA | VENCIDA | PENDIENTE DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES | | |
| OF. ASESORA DE PLANEACIÓN | 3 | 0 | 0 | 2 | 5 | 60% |
| OFICINA DE COMUNICACIONES | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 100% |
| OF. ASESORA JURÍDICA | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0% |
| SECRETARIA GENERAL | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0% |
| SEDE TERRITORIAL SUR | 7 | 0 | 0 | 3 | 10 | 70% |
| SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL | 2 | 0 | 0 | 6 | 8 | 25% |
| SUBD. GESTION AMBIENTAL | 26 | 0 | 8 | 18 | 52 | 50% |
| CONTROL INTERNO | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 100% |
| TOTAL | 43 | 1 | 8 | 33 | 85 | |
| Equivalencia en % | 50,59 | 1,18 | 9,41 | 38,82 | 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 diciembre de 2020 se evidenció lo siguiente:

- El área que mayor cantidad de asignaciones en términos generales obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 52 registros, equivalentes al 61%.
- La Sede Territorial Sur con 10 registros asignados presentando el 12% de los registros a su cargo.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental le correspondió el 10% del total de registros ingresados a la entidad representado en 8 solicitudes.
- La Oficina de Control Interno, Secretaria General y la Oficina Asesora Jurídica le correspondió a cada uno 2 requerimientos representado en un 2% para cada área.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 5 PQRSD correspondientes al 6%.
- La Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 4 registros proporcionales con el 5%.
- Durante el mes de diciembre no se reportó registros que deban 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 diciembre de 2020 en el siguiente orden:

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

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

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

- Dinámica de atención a las quejas ambientales durante el mes de diciembre de 2020.
- Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el mes de diciembre de 2020
- Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el mes de diciembre 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 diciembre 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 diciembre de 2020, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó **76** 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 DICIEMBRE 2020 | | | | | | |
|--|-----------------------------|---------------------|----------------|---|------------------------|-----------------------|
| ÁREA ASIGNADA | TÉRMINOS DE ATENCIÓN | | | | TOTAL REGISTROS | CUMPLIMIENTO % |
| | OPORTUNA | EXTEMPORÁNEA | VENCIDA | PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES | | |
| OF. ASESORA DE PLANEACIÓN | 3 | | | 2 | 5 | 60% |
| OFICINA DE COMUNICACIONES | 4 | | | | 4 | 100% |
| OF. ASESORA JURÍDICA | | | | 2 | 2 | 0% |
| SECRETARIA GENERAL | | | | 2 | 2 | 0% |
| SEDE TERRITORIAL SUR | 6 | | | 1 | 7 | 86% |
| SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL | | | | 4 | 4 | 0% |
| SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL | 26 | | 8 | 18 | 52 | 50% |
| TOTAL | 39 | 0 | 8 | 29 | 76 | |
| Equivalencia en % | 51,32 | 0,00 | 10,53 | 38,16 | 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 diciembre se obtiene:

Tabla No. 4

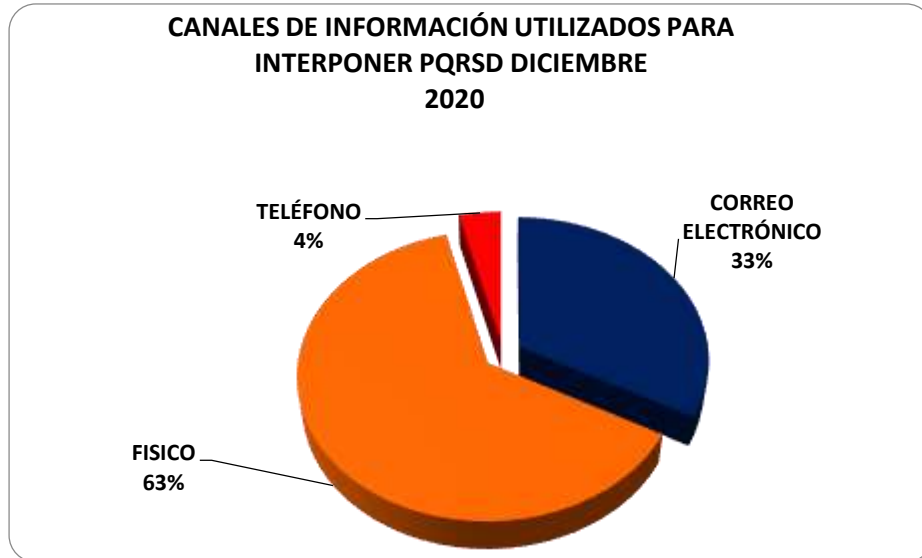
| CANAL DE INFORMACIÓN | CANTIDAD DE REGISTROS |
|-----------------------------|------------------------------|
| CORREO ELECTRÓNICO | 25 |
| FÍSICO | 48 |
| TELÉFONO | 3 |
| TOTAL | 76 |

Como se puede observar el medio físico es el canal más utilizado al momento de interponer alguna PQRSD representado en un 63% seguido por solicitudes presentadas de electrónica mediante correo electrónico con un 33% mientras que de manera telefónica un 4%.



Grafico No. 4

**CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA
INTERPONER PQRSD DICIEMBRE
2020**



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

Tabla No. 5

| CLASIFICACIÓN | CANTIDAD DE REGISTROS |
|---------------|-----------------------|
| PETICIÓN | 18 |
| SOLICITUDES | 56 |
| OTRO | 2 |
| TOTAL | 76 |

Se recibieron 18 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 56 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 74% y por último un 1% representado en otros tipos de requerimientos como invitaciones, resultados de inspecciones etc.

Gráfico No. 5

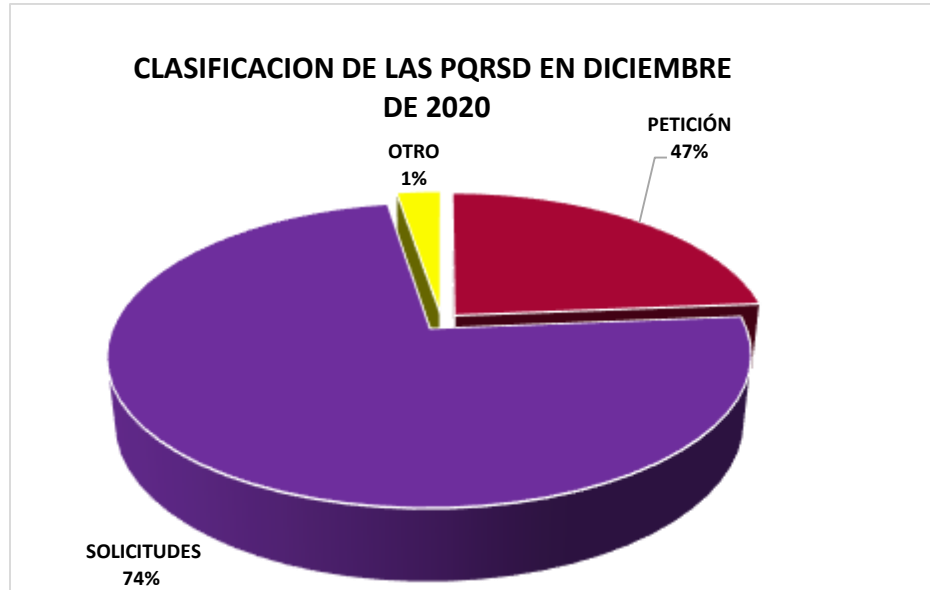


Gráfico No. 6



La información descrita en la tabla No. 3 y gráfico No. 6 indica que durante el mes de diciembre de 2020 la atención oportuna se ubicó en el 51%, refleja además un alto número de registros pendientes por respuesta que alcanzan el 38%, se presenta un 11% de los registros con vencimiento de términos legales.

En este orden de análisis, podemos resumir lo siguiente:

- La Subdirección de Gestión Ambiental fue la dependencia con mayor número de asignaciones, a



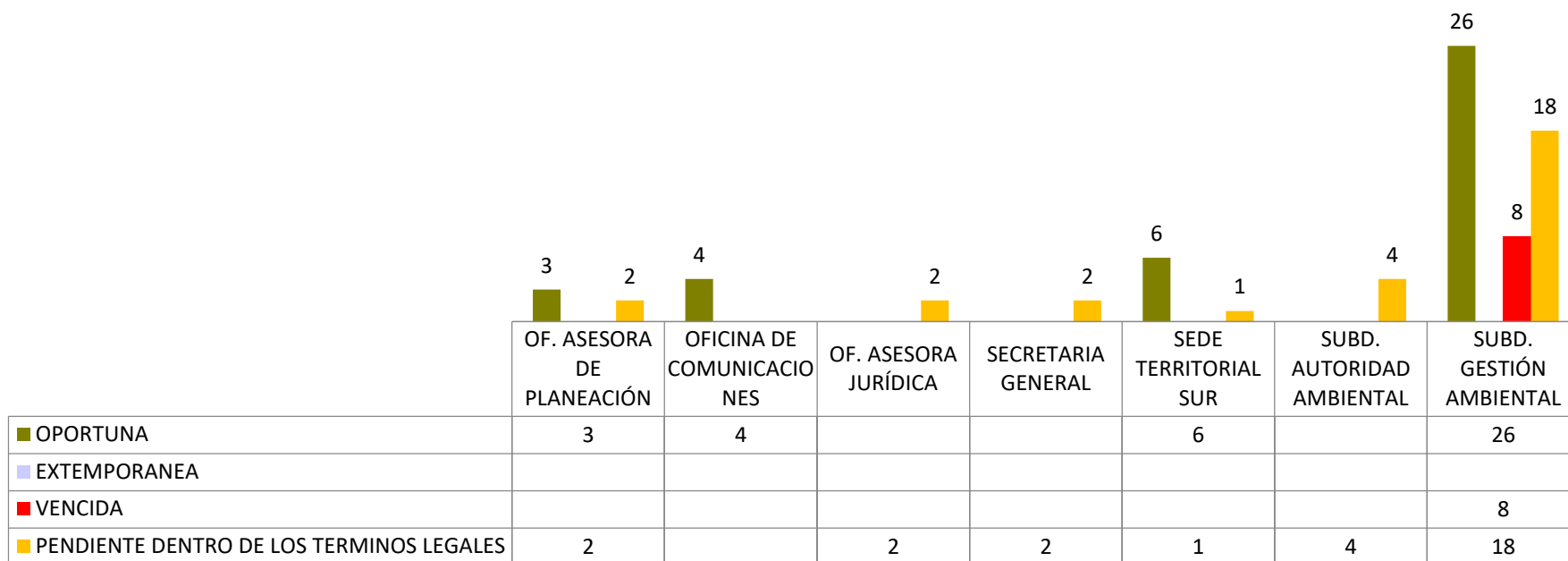
donde se direccionó un total de 52 PQRSD, logrando un nivel de **Cumplimiento del 50%** sobre el universo de asuntos de su competencia.

- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 7 PQRSD, logrando la respuesta a 6 registros que son equivalentes a un **Cumplimiento del 86%**.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 4 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 5 peticiones logrando tramitar oportunamente 3, quedando 2 registros pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos logrando un **Cumplimiento del 60%**.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones recibió a su cargo 4 solicitudes de las cuales se dio respuesta oportuna a todos los requerimientos logrando **Cumplimiento del 100%**.
- La Secretaria General tuvo a su cargo 2 registros de los cuales se encuentran pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Oficina Asesora Jurídica tuvo a su cargo 2 registros de los cuales se encuentran pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

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

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

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSD DICIEMBRE DE 2020





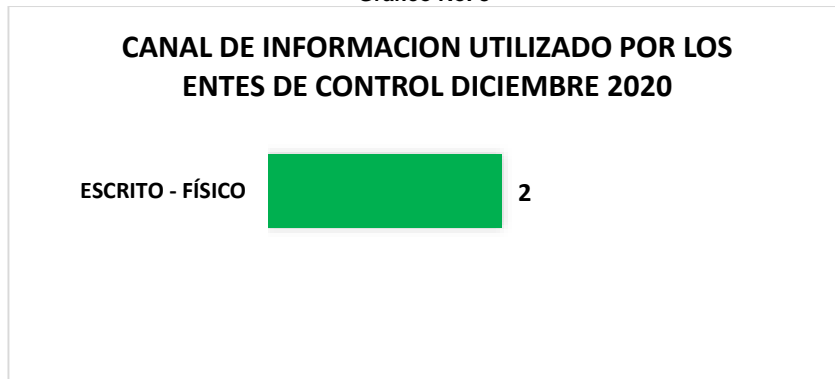
2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL

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 diciembre de 2020 se encontró que la Corporación registró un total de 2 requerimientos interpuestos por el siguiente Ente de Control: la Procuraduría General de la Nación.

En lo que corresponde al mes de diciembre de 2020 es preciso señalar que el Ente de Control prefirió utilizar el canal escrito para interponer su requerimiento, lo cual está reflejado en el 100% de los registros.

Gráfico No. 8



Los tipos de PQRSD interpuestos por el Órgano de Control se basó en 2 Solicitudes representada en un 100% del total ingresado a la Corporación.

| CLASIFICACIÓN PQRSD ENTES DE CONTROL | CANTIDAD DE REGISTROS |
|--------------------------------------|-----------------------|
| SOLICITUDES | 2 |
| TOTAL | 2 |



Gráfico No. 9



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

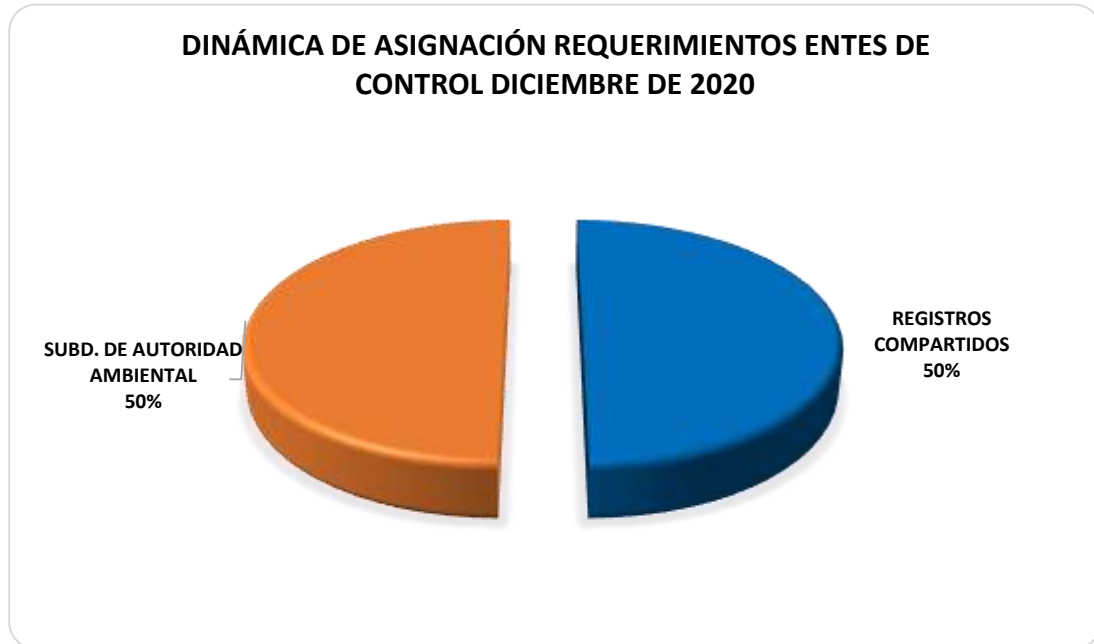
Tabla No. 6

| DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL DE DICIEMBRE DE 2020 | | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------|-------------|--|------------------------|-----------------------|
| ÁREA ASIGNADA | TÉRMINOS DE ATENCIÓN | | | | TOTAL REGISTROS | CUMPLIMIENTO % |
| | OPORTUNA | EXTEMPORÁNEA | VENCIDA | PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES | | |
| REGISTROS COMPARTIDOS | | 1 | | | 1 | 100% |
| SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL | 1 | | | | 1 | 100% |
| TOTAL | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | |
| <i>Equivalencia en %</i> | <i>50,00</i> | <i>50,00</i> | <i>0,00</i> | <i>0,00</i> | <i>100,00</i> | |

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

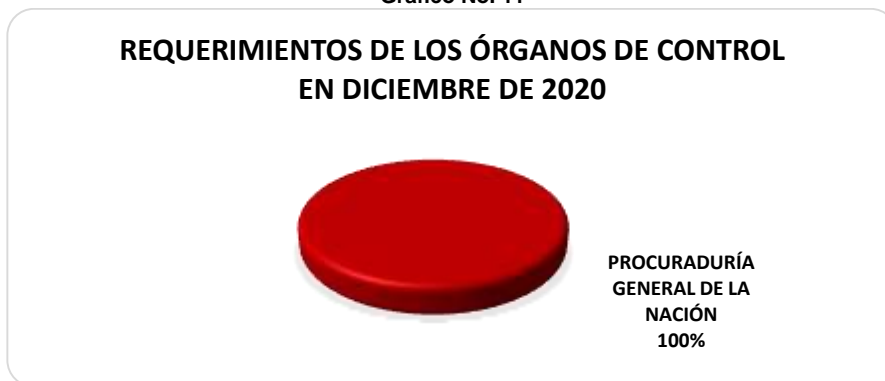
De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, 1 registro del total recibido en el mes de diciembre de 2020 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas representada en un 50%; así mismo, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el otro 50% de las asignaciones.

Gráfico No. 10



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 11



Se observa que el 100% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación.

En materia de atención, es importante destacar que en el mes de diciembre de 2020 la Corporación logró la respuesta al total de los registros ingresados a la Corporación.



3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de diciembre de 2020 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de 7 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

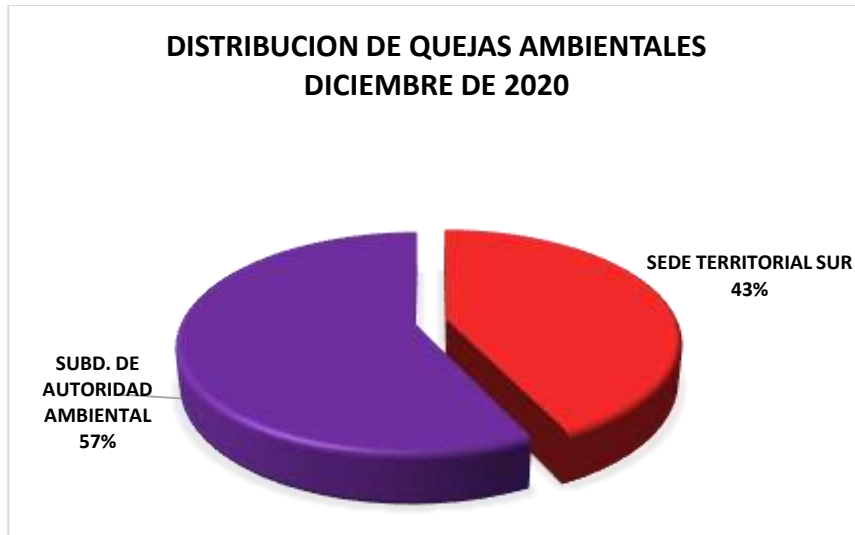


Gráfico No. 12





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 representado en un 43% seguido del canal de Medios de Comunicación (Radio, Prensa, etc.) con un 29% y por último con un 14% para cada canal se refleja al canal electrónico y el canal de Redes Sociales para cada uno.

En términos de atención a los casos registrados en el mes de diciembre de 2020 es necesario informar que a la fecha de corte sólo el 42.86% de los casos tiene respuesta documentada e informada y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 8

| DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS DICIEMBRE 2020 | | | | | | |
|---|-----------------------------|---------------------|----------------|-------------------------------|------------------------|-----------------------|
| ÁREA ASIGNADA | TÉRMINOS DE ATENCIÓN | | | | TOTAL REGISTROS | CUMPLIMIENTO % |
| | OPORTUNA | EXTEMPORÁNEA | VENCIDA | PENDIENTE POR ATENCION | | |
| SEDE TERRITORIAL SUR | 1 | | | 2 | 3 | 33% |
| SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL | 2 | | | 2 | 4 | 50% |
| TOTAL | 3 | 0 | 0 | 4 | 7 | |
| Equivalencia en % | 42,86 | 0,00 | 0,00 | 57,14 | 100,00 | |

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

Como se puede apreciar, la Subdirección de Autoridad Ambiental, con 4 asignaciones, fue el área que en el mes de diciembre de 2020 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales logrando la atención a 2 de las quejas interpuestas y reportando 2 registros pendiente por atención, seguida por la Sede Territorial Sur con 3 registros a cargo y atención a 1 registros y un cumplimiento del 33% 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 diciembre de 2020.

Gráfico No. 13

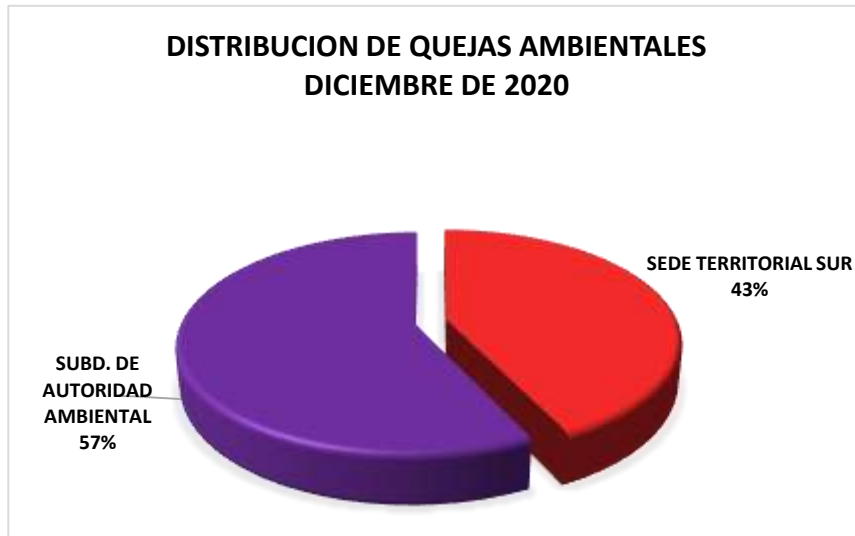
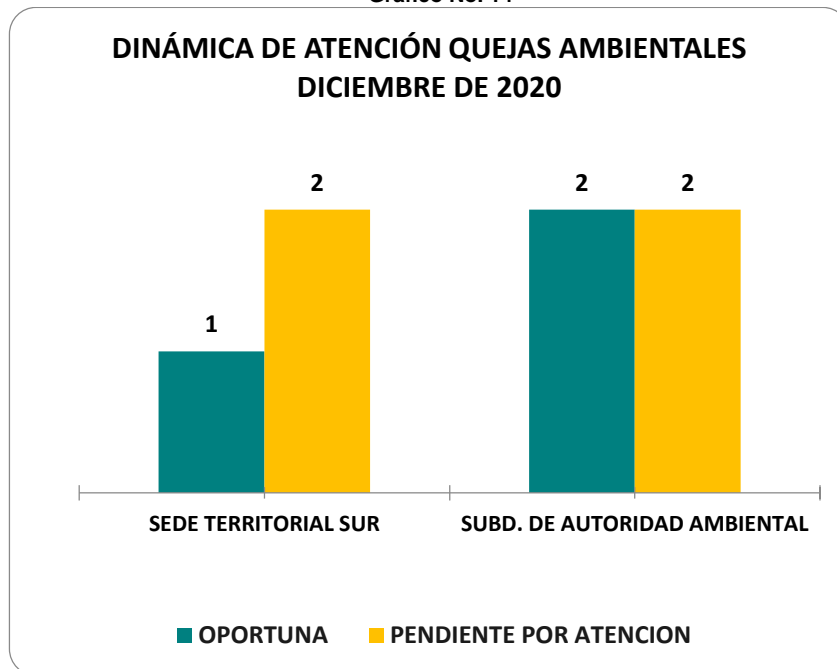


Gráfico No. 14



Se observa que la Subdirección de Autoridad Ambiental, así como fue el área de mayor cantidad de quejas asignadas presentó (57%), mientras que la Sede Territorial Sur reportó el 43% de las quejas ingresadas y reportando 2 registros pendiente por atención.



ANÁLISIS DE AFECTACIONES AMBIENTALES EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA.

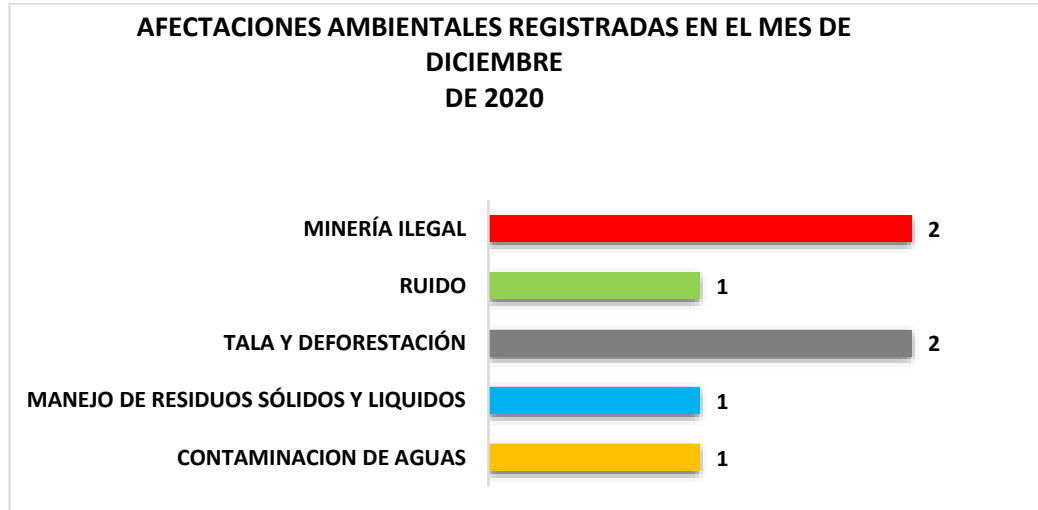
Las Quejas Ambientales registradas en diciembre de 2020 fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con la siguiente tabla:

Tabla No. 9

| MUNICIPIO | AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS EN DICIEMBRE 2020 | | | | | TOTAL |
|--------------------|--|---------------------------------------|----------------------|----------|----------------|----------|
| | CONTAMINACION DE AGUAS | MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS | TALA Y DEFORESTACIÓN | RUIDO | MINERÍA ILEGAL | |
| ALBANIA | | | | | | 0 |
| BARRANCAS | | | | | | 0 |
| DIBULLA | | | | | 1 | 1 |
| EL MOLINO | | | 1 | | 1 | 2 |
| FONSECA | | | 1 | | | 1 |
| DISTRACCION | | | | | | 0 |
| URIBIA | | | | 1 | | 1 |
| HATONUEVO | | | | | | 0 |
| LA JAGUA DEL PILAR | | | | | | 0 |
| MAICAO | | | | | | 0 |
| MANAURE | | | | | | 0 |
| RIOHACHA | 1 | 1 | | | | 2 |
| SAN JUAN DEL CESAR | | | | | | 0 |
| URUMITA | | | | | | 0 |
| VILLANUEVA | | | | | | 0 |
| TOTAL | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 |



Gráfico No. 15



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 y Minería Ilegal** fueron las afectaciones al ecosistema que mayor número de reportes presentó, convirtiéndose así en la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.

Otras afectaciones de importante frecuencia en diciembre de 2020 fueron aquellos casos relacionados con las actividades del **Manejo de Residuos y la Contaminación de Aguas** 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 diciembre.

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. CONCLUSIONES

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

- En términos generales se obtiene que en el mes de diciembre se reportaron 85 requerimientos, de los cuales se contestaron oportunamente el 50.59%, de manera extemporánea un 1.18%, se reportaron solicitudes con vencimientos de términos legales representada en un 9.41% y un 38.82% de los requerimientos se reportan pendientes por atención dentro de los términos legales establecidos.
- La Subdirección de Gestión Ambiental fue el área con mayores asignaciones durante el mes de diciembre del año 2020 con 52 solicitudes de las cuales tramitaron oportunamente 26 arrojando un cumplimiento del 50% en términos generales.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones fue el área con un cumplimiento del 100% en términos generales.
- El canal físico es el medio más utilizado para interponer alguna PQRSD durante el mes de diciembre del año 2020.
- Se reporta que de acuerdo a los Entes de Control se registró 2 requerimientos provenientes de la Procuraduría General de la Nación, de los cuales se dio respuesta al total de los registros ingresados durante el mes de diciembre del año 2020.
- Durante la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de 7 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 representado en un 43%.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental, con 4 asignaciones, fue el área que en el mes de diciembre de 2020 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales logrando la atención a 2 de las quejas interpuestas y reportando 2 registros pendiente por atención, seguida por la Sede Territorial Sur con 3 registros a cargo y atención a 1 registros dejando 2 registros pendientes por atención.
- La Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles y Minería Ilegal fueron las afectaciones 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