



**INFORME CUARTO TRIMESTRE DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS  
AMBIENTALES**

**DAVIANIS PAULINA ACOSTA AVILA**

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA**

Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Riohacha – La Guajira

Cuarto Trimestre Octubre – Noviembre - Diciembre de 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 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 por parte de los líderes de los procesos.

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 ESPECÍFICOS:**

A continuación, se detallan los datos respecto al cuarto informe trimestral de los meses octubre, noviembre y diciembre en el siguiente orden:

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

- 1.1 Dinámica de atención de las PQRSD durante el cuarto trimestre de 2020.
- 1.2 Canales de información utilizados para interponer una PQRSD durante el cuarto trimestre de 2020.
- 1.3 Clasificación de las PQRSD durante el cuarto trimestre de 2020.

### **2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.**

- 2.1 Dinámica de atención de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante el cuarto trimestre de 2020.
- 2.2 Canales de información utilizados por los Órganos de Control para interponer una PQRSD durante el cuarto trimestre de 2020.
- 2.3 Clasificación de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante el cuarto trimestre de 2020.

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

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

### **4. Análisis General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales del cuarto trimestre de 2020.**

### **5. Conclusiones.**

### **6. Recomendaciones.**



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

### 1.1. Dinámica de atención de las PQRSD en el cuarto trimestre de 2020.

De acuerdo a la información consolidada por la Corporación, correspondiente al cuarto trimestre del 2020, se hace preciso indicar que los registros plasmados en el formato de trazabilidad para el seguimiento a PQRSD revelan un total de **Trescientos veinte y siete (327)** solicitudes presentadas por distintos grupos hacia CORPOGUAJIRA, entre los cuales se encuentran los Entes de Control, fuerzas militares, empresas (públicas y privadas), veedurías ciudadanas, instituciones educativas, autoridades indígenas tradicionales y comunidad en general con algún interés en la misión y actividades desarrolladas por la entidad.

La atención a las PQRSD en el cuarto trimestre de 2.020 presentó un porcentaje de cumplimiento en el orden del 71.25% y un promedio de registros vencidos que alcanza el 19.88%.

Tabla No. 1

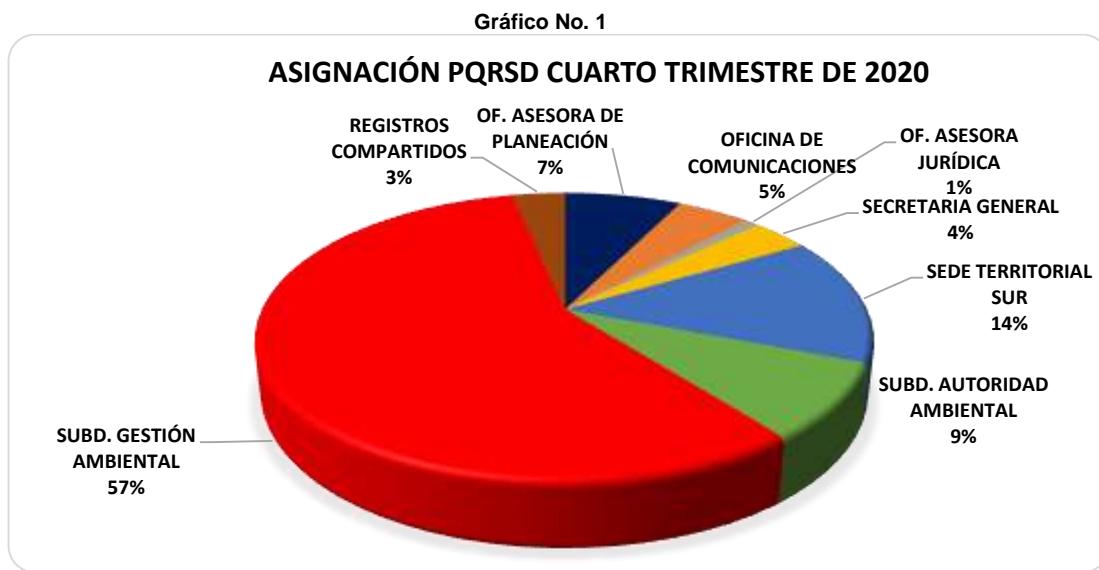
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	22			2	24	92%
OFICINA DE COMUNICACIONES	9	6			15	100%
OF. ASESORA JURÍDICA			1	2	3	0%
SECRETARIA GENERAL	9	1		2	12	83%
SEDE TERRITORIAL SUR	39	2	5	1	47	87%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	10	4	10	4	28	50%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	95	28	46	18	187	66%
REGISTROS COMPARTIDOS	6	2	3		11	73%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>43</b>	<b>65</b>	<b>29</b>	<b>327</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	58,10	13,15	19,88	8,87	100,00	

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

Tal y como se evidencia en la tabla y gráfica No. 1, respectivamente, durante el cuarto trimestre del 2.020 la Corporación logró la atención de 233 PQRSD sobre un total de 327 registros, logrando cumplir con el 71.25% de las atenciones requeridas por los grupos de interés.

Se advierte la existencia de un 19.88% de registros vencidos y un 8.87% de registros que aún cursen su trámite de atención dentro de los términos legales establecidos.

De acuerdo a la descripción gráfica No. 1, el área con mayores asignaciones corresponde a la Subdirección de Gestión Ambiental con 187 asignaciones fue el área que mayor número de PQRSD tuvo a su cargo.



A continuación, se presenta análisis respecto al tratamiento por cada área asignada al interior de la Corporación:

**REGISTROS COMPARTIDOS:** En el cuarto trimestre del 2.020 se requirió la participación articulada de varias áreas de la Corporación para dar atención a las solicitudes presentadas por los grupos de interés; bajo esta particularidad fueron asignados 11 solicitudes / requerimientos, de los cuales se obtuvo atención en 8 casos, obteniendo un cumplimiento de 73%.

Del total de registros compartidos, 3 finalizo los términos de atención y se encuentran vencidos.

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL:** La Subdirección de Gestión Ambiental es el área que durante el cuarto trimestre de 2.020 recibió mayor cantidad de registros asignados con un total de 187 PQRSD, de las cuales logró atender 123 registros, 28 con respuesta extemporánea, su porcentaje de cumplimiento es del 66%. Presenta 46 registros vencidos y 18 pendiente por respuesta.

**TERRITORIAL SUR:** Esta sede de la Corporación en el sur del departamento de La Guajira tuvo a su cargo la atención de 47 PQRSD, de las cuales logró 41 solicitudes quedando pendiente por respuesta 5 requerimientos 1 con vencimientos de términos legales establecidos, logrando un cumplimiento del 87%.

**SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL:** Recibió la asignación de 28 PQRSD, logró atender oportunamente 14 registros y 4 con respuesta extemporánea. Esta área presenta 10 registros vencidos y 4 registros cursan su trámite para un cumplimiento que equivale el 50%.



**OFICINA DE PLANEACIÓN:** A esta área le fueron cargados 24 registros PQRSD, de los cuales logró atender 22 solicitudes quedando pendiente por respuesta 2, logrando un cumplimiento del 92%.

**SECRETARÍA GENERAL:** Recibió la asignación de 12 PQRSD, logrando atender 10 casos quedando pendiente por respuesta 2, logrando un cumplimiento del 83%.

**OFICINA DE COMUNICACIONES:** Esta dependencia tuvo a su cargo la atención de 15 solicitudes, de las cuales fueron respondidas en su totalidad cumplimiento del 100%.

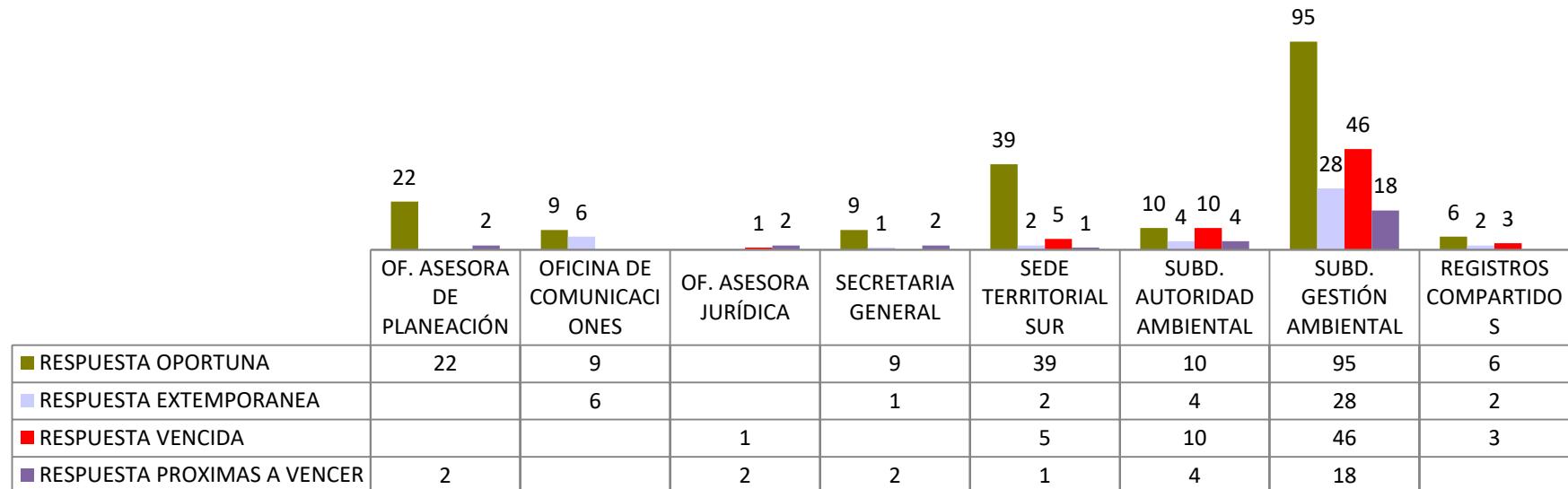
**OFICINA JURÍDICA:** Recibió la asignación de 3 PQRSD, de las cuales tienen pendiente por respuesta 1 y 1 con vencimiento de términos legales establecidos.



En el gráfico No. 2 se puede detallar las estadísticas de atención por áreas en el cuarto trimestre de 2020.

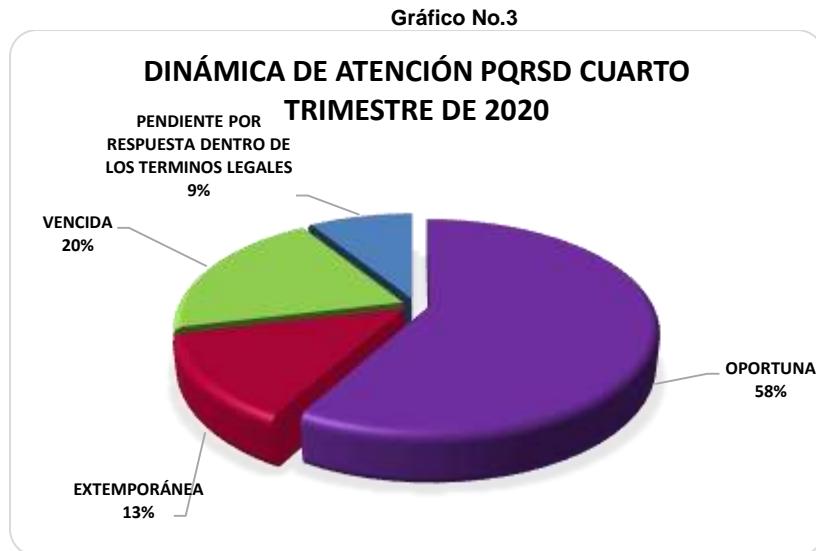
Gráfico No. 2

### DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2020





La atención a las PQRSD en el cuarto trimestre de 2.020 presentó un porcentaje de cumplimiento en el orden del 71% con un nivel de oportunidad en la respuesta del 58% con extemporaneidad de un 13%, un promedio de registros vencidos que alcanza el 20% y un 26% de los registros se encuentran pendiente por respuesta.



## 1.2. Canales de información utilizados para interponer una PQRSD.

Los canales de información utilizados durante el cuarto trimestre de 2020 se detallan en la siguiente estadística:

Tabla No. 2

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
FISICO	184
CORREO ELECTRÓNICO	124
TELÉFONO	9
VERBAL	1
REDES SOCIALES	2
PAGINA WEB	7
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>

Gráfico No. 4



La atención por parte de la Corporación en el sentido de las PQRSD, particularmente, en lo que corresponde al cuarto trimestre del 2020, es preciso señalar que los canales que más utilizaron para interponer una PQRSD fue el canal de Vía Correo Electrónico con un 77%, seguido del canal Escrito-Físico 56%, le sigue el canal Telefónico con un 3%, el canal Pagina Web con un 2% y por último el canal Verbal y Redes Sociales con un 1% para cada uno.

### 1.3. Clasificación de las PQRSD durante el cuarto trimestre de 2020

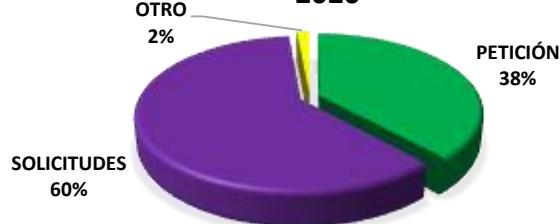
Los tipos de PQRSD interpuestos en la Corporación, se basaron en Peticiones, se reportaron un total de 125 reflejando un 38% del total de PQRSD durante el periodo en mención, por otro lado, se reportaron 197 Solicitudes de interés general y/o particular las cuales representaron un 60% del total de PQRSD reportados en el cuarto trimestre de 2020, por otro lado, se reportaron 5 registros correspondiente a diferentes tipos de requerimiento representado en un 2%.

Tabla No. 3

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	125
SOLICITUDES	197
OTRO	5
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>

Gráfico No. 5

**CLASIFICACION DE LAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2020**



**2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL**

Es indispensable señalar que esta sección del informe es realizada con información previamente articulada con la Oficina de Control Interno, puesto que esta es la encargada de ejercer su rol con los Entes de Control. Por lo anterior, es importante señalar que los datos aquí contenidos fueron obtenidos a través de la herramienta de trazabilidad y seguimiento a PQRSD de Google Drive perteneciente a la cuenta institucional.

Así las cosas, se extrajo de la herramienta mencionada, la información de un total de 39 requerimientos correspondientes al cuarto trimestre de 2020 que han sido interpuestos por los Entes de Control, tales como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Hacienda y la Policía Judicial, que a pesar que éstos 3 últimos no son Entes de Control es indispensable reportarlos para poder aplicar la estadística necesaria para el estudio del presente informe.

**2.1 Dinámica de atención de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control**

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

Tabla No. 2

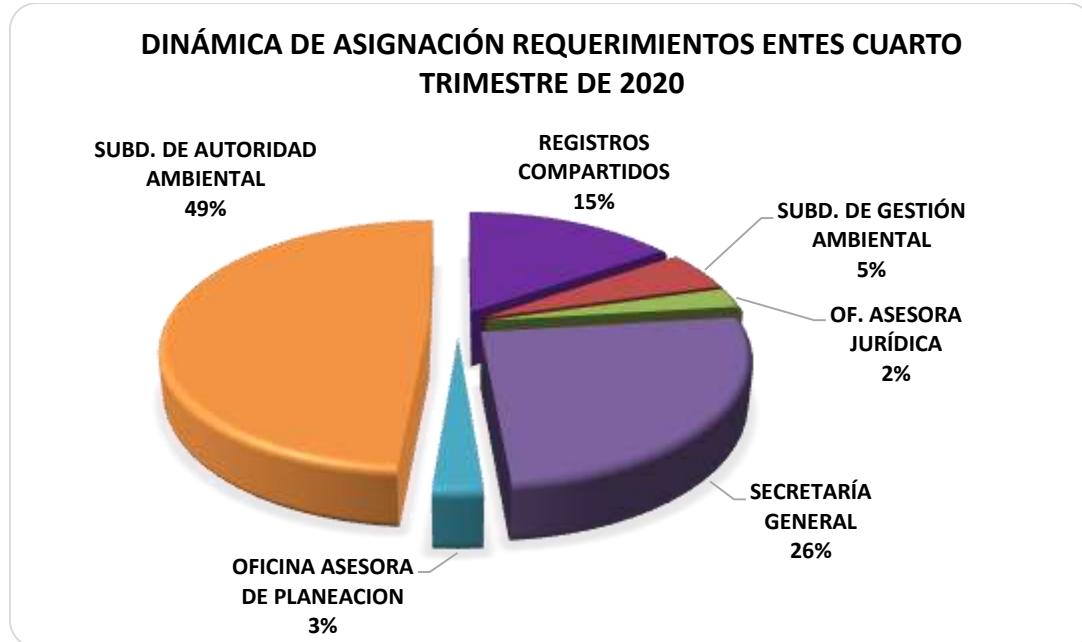
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS	3	3			6	100%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL		1	1		2	50%
OF. ASESORA JURÍDICA	1				1	100%
SECRETARÍA GENERAL	5	5			10	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1			1	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	8	10	1		19	95%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	43,59	51,28	5,13	0,00	100,00	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive Trazabilidad 2020 PQRSD



De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, 19 registros representando un 49% se le asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental durante el cuarto trimestre de 2020, se estableció en forma registros compartidos el 15% para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Oficina Asesora de Planeación presentó el 3% de las asignaciones, la Subdirección de Gestión Ambiental recibió el 5% de las asignaciones, la Oficina Asesora de Jurídica tuvo a su cargo la atención al 2% de los requerimientos, la Secretaría General con un 26% y por último.

Gráfico No. 6



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

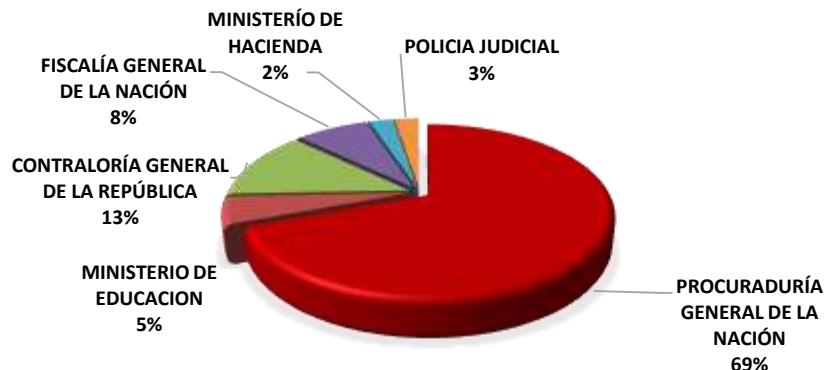
Tabla No. 3

ENTE DE CONTROL REQUIRIENTE	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	8	17	2		27	93%
MINISTERIO DE EDUCACION		2			2	100%
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	4	1			5	100%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	3				3	100%
MINISTERIO DE HACIENDA	1				1	100%
POLICIA JUDICIAL	1				1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	43,59	51,28	5,13	0,00	100,00	

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

Gráfico No. 7

**REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL CUARTO TRIMESTRE DE 2020**



Se observa que el 69% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación, seguido por la Contraloría General de la República con el 13%, la Fiscalía General de la Nación con el 8%, el Ministerio de Hacienda con 2%, la Policía Judicial con un 3% y 2 registro solicitado por parte del Ministerio de Educación con un 5% que, aunque los últimos 3 no son un ente de control se registra como unos requerimientos solicitados.

En materia de atención, es importante destacar que para el cuarto trimestre de 2020 la Corporación logró la respuesta a 37 requerimientos, obteniendo el 95% de cumplimiento, pero con vencimientos en el orden del 5%.

Gráfico No. 8

**DINAMICA DE ATENCION ENTES DE CONTROL CUARTO TRIMESTRE DE 2020**

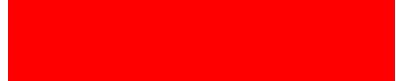


## 2.2. Canales de información utilizados por los Órganos de Control para interponer una PQRSD

En lo referente a este cuarto trimestre, es preciso señalar que los Entes de Control prefirieron utilizar el canal escrito con un total de 39 registros lo cual está reflejado en un 100% de los registros recibidos.

Gráfico No. 9

### CANAL DE INFORMACIÓN UTILIZADO POR EL ENTE REQUIRIENTE CUARTO TRIMESTRE DE 2020

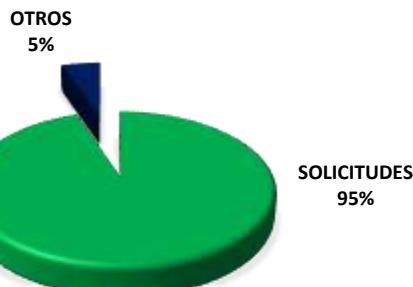
ESCRITO - FÍSICO		39
---------------------	--	----

## 2.3. Clasificación de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control

Los tipos de PQRSD interpuestos por los Órganos de Control se basaron en su mayoría en Solicitudes, representando un 95% mientras que un 5% representa a otros tipos de requerimientos como Presentación Auditoría de Cumplimiento o Seguimiento Sentencias etc.

Gráfico No. 10

### CLASIFICACION ENTES DE CONTROL CUARTO TRIMESTRE DE 2020





### 3. QUEJAS POR AFECTACIÓN A LOS RECURSOS NATURALES

#### 3.1 DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS AMBIENTALES

En lo referente al procedimiento de atención a las Quejas Ambientales, es necesario resaltar que, durante el cuarto trimestre de 2020, la Corporación recibió un total de 51 reportes de afectaciones a los recursos naturales, de las cuales logró respuesta oportuna de 14 casos, indicando el 27.45% de atención sobre el total de reportes ciudadanos quedando 37 registros pendiente por atención representado en un 72.55%.

De acuerdo a tabla No. 4, se puede evidenciar un alto número de quejas ambientales pendiente por respuesta y esto se debe a la etapa de la Emergencia Sanitaria decretado por el Gobierno Nacional lo que ocasiona atraso en la atención a diferentes quejas interpuestas.

Tabla No. 4

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN		
SEDE TERRITORIAL SUR	10			3	13	77%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL				1	1	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	4			33	37	11%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>51</b>	
Equivalencia en %	27,45	0,00	0,00	72,55	100,00	

Fuente: Cuenta Institucional en Google Drive – Formato de Trazabilidad de Atención a las Quejas Ambientales.

A continuación, se presenta análisis respecto al tratamiento por cada área asignada al interior de la Corporación:

**TERRITORIAL SUR:** Presentó atención a 10 de los 13 reportes de Quejas Ambientales que tuvo a su cargo; de acuerdo con el formato de trazabilidad a Quejas Ambientales en el cuarto trimestre tiene 3 pendiente por atención representando un cumplimiento del 77%.

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL:** Esta dependencia reportó un total de 1 registros a su cargo del cual tiene pendiente por atención.

**SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL:** Como se observa en la tabla No. 4, Recibió la asignación de 37 Quejas Ambientales, logró una atención oportuna a 4 registros. Esta área presenta 33 registros pendiente por atención a representando un cumplimiento del 11%.

Gráfico No. 11

**DISTRIBUCION DE QUEJAS AMBIENTALES CUARTO TRIMESTRE DE 2020**

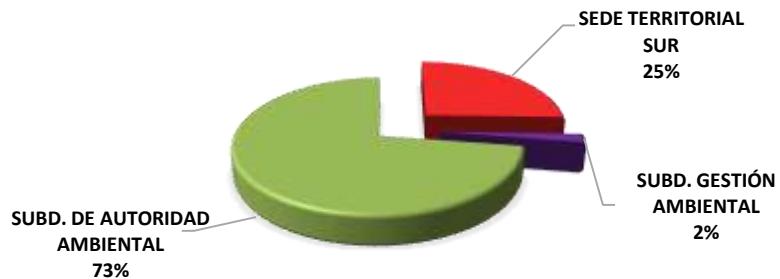
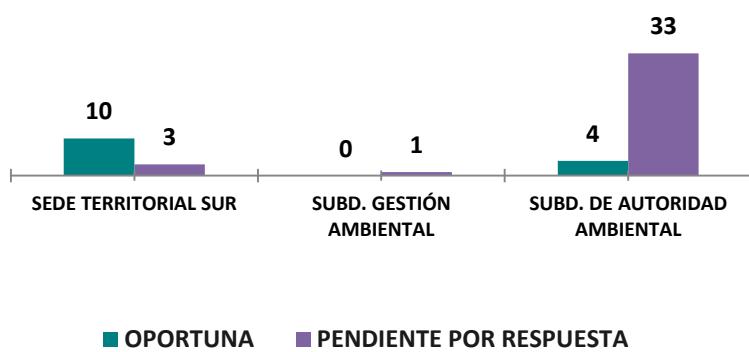


Gráfico No. 12

**DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS AMBIENTALES CUARTO TRIMESTRE DE 2020**



Como se puede apreciar en el gráfico No. 12, resalta el significativo número de quejas pendiente por respuesta en la Subdirección de Autoridad Ambiental, lo cual permite determinar que se ha visto afectado el objetivo del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales por causa de la Emergencia Sanitaria decretado a nivel nacional lo que dificulta la atención a ciertas quejas interpuestas por los distintos grupos de interés que para ser atendidas es necesaria la presencia de funcionarios de la Corporación.

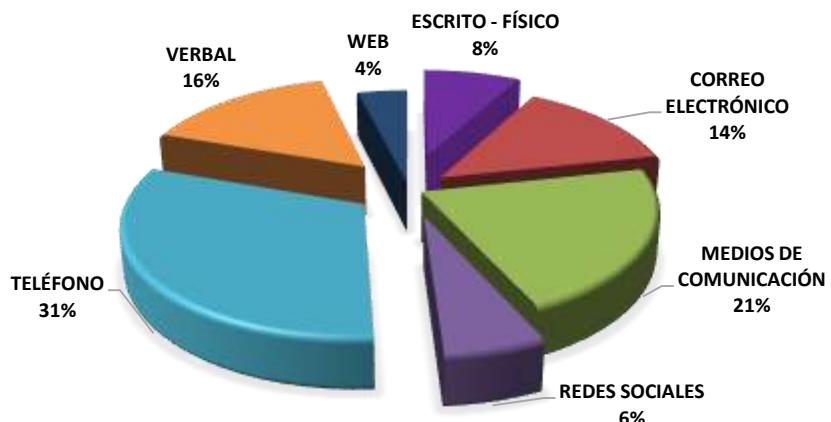
### 3.2. CANAL DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER QUEJAS AMBIENTALES

Tabla No. 4

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
ESCRITO - FÍSICO	4
CORREO ELECTRÓNICO	7
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	11
REDES SOCIALES	3
TELÉFONO	16
VERBAL	8
WEB	2
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>51</b>

Gráfico No. 13

#### CANAL DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER QUEJAS AMBIENTALES CUARTO TRIMESTRE DE 2020



Por parte de la Corporación, en la recepción de las Quejas Ambientales particularmente, en lo que corresponde al cuarto trimestre del 2020, es pertinente señalar que se utilizaron los canales Escrito-Físico con un porcentaje de 8% del total de los registros recibidos, Verbal 16%, Correo Electrónico 14%, Medios de Comunicación 21%, Redes Sociales 6%, por medio Telefónico 31%, mientras que por canal vía Web el 4% para el total reflejado en un 100% de los registros de las Quejas Ambientales. Se refleja un aumento en los registros por medio de vía telefónica, así como por medio de Correos Electrónicos y Medios de Comunicación, éste obedece al impacto que ha tenido la Emergencia Sanitaria en el territorio colombiano.



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

Las Quejas Ambientales registradas en el cuarto trimestre de 2020, fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con el siguiente gráfico:

Tabla No. 5

MUNICIPIO	AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS CUARTO TRIMESTRE DE 2020										TOTAL
	CONTAMINACION DE AGUAS	EMISIONES ATMOSFERICAS Y/O DE PARTICULAS	INTERVENCION DE CAUCE	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS	FAUNA Y FLORA SILVESTRE AFECTADA	TALA Y DEFORESTACIÓN	RUIDO	VERTIMIENTOS	AFECTACIONES VARIAS	MINERÍA	
ALBANIA											0
BARRANCAS	1					1		1			3
DIBULLA						1			1	3	5
DISTRACCION			1								1
EL MOLINO						1				1	2
FONSECA						1					1
URIBIA							1			2	3
MAICAO				3				1			4
MANAURE				1	1						2
RIOHACHA	1	1	2	5		6	2	3	3		23
URUMITA					1						1
VILLANUEVA						1					1
SAN JUAN DEL CESAR						1		2		1	4
ALTA GUAJIRA	1										1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>51</b>

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

Grafico No. 14

**AFFECTACIONES AMBIENTALES REGISTRADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE  
DE 2020**

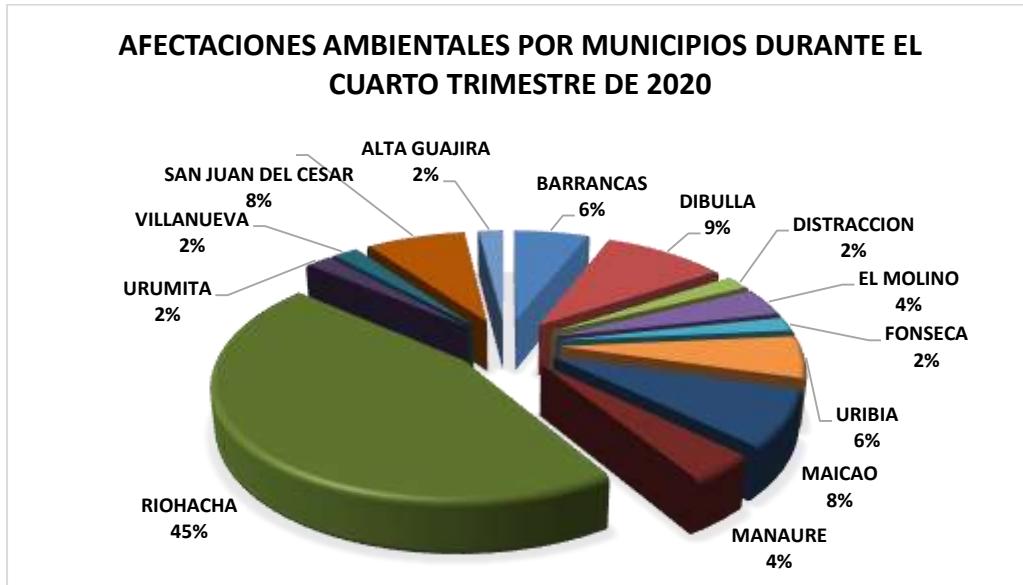


De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles** fue la afectación al ecosistema que mayor número de reportes presentó, convirtiéndose así en la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.

Otras afectaciones de importante frecuencia durante el cuarto trimestre de 2020, fueron aquellos problemas asociados al **Manejo de Residuos Sólidos y Líquidos** seguido los desarrollos de actividades **Mineras y de Vertimientos** generan un foco de insatisfacción en varios sectores del departamento, donde se denuncia el incumplimiento de las medidas ambientales por el presunto incumplimiento de la normatividad, también se presenta la afectación ambiental causada a la **Fauna y Flora silvestre**, ya sea por reportes de caza, comercialización, cautiverio y/o presencia de los mismos en zonas pobladas, en los cuales se pone en riesgo la vida de la especie por la alteración de su entorno habitacional, el **Ruido**, la **Intervención de Cauce** y la **Contaminación de Aguas** los también es una afectación que se encuentra latente en el departamento de La Guajira así como los vertimientos así como también las afectaciones relacionadas a las **Emisiones Atmosféricas y/o Partículas**.

Cabe señalar que el Distrito de Riohacha, San Juan del Cesar, Barrancas, Maicao y Dibulla son los Municipios, con mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente, lo cual puede obedecer a que son las ciudades con mayores cantidades de población residente en el Departamento.

Grafico No. 15



#### 4. ANÁLISIS GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES CUARTO TRIMESTRE DE 2020.

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, al cuarto trimestre de 2020 la Corporación presentó un total general de 417 PQRSD, con una atención a 284 registros que corresponden al 68.11% 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 durante el cuarto trimestre del 2020.

Tabla No. 8

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES CUARTO TRIMESTRE DE 2020						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	190	43	65	29	<b>327</b>	71%
PQRSD (Entes de Control)	17	20	2	0	<b>39</b>	95%
QUEJAS AMBIENTALES	14	0	0	37	<b>51</b>	27%
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>63</b>	<b>67</b>	<b>66</b>	<b>417</b>	
Porcentaje (%)	53,00	15,11	16,07	15,83	100,00	

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

Gráfico No. 17

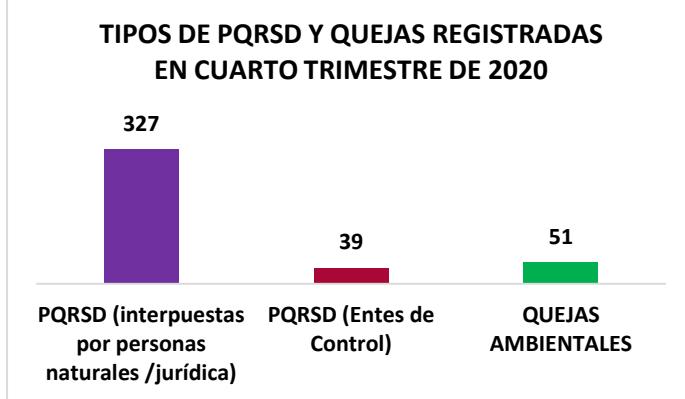
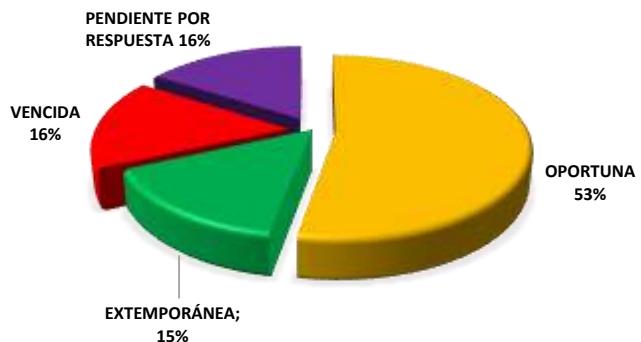


Gráfico No. 18

**ATENCIÓN A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES CUARTO TRIMESTRE DE 2020**



Como se logra apreciar, a la fecha de corte del presente informe la Corporación en aspectos generales presentó el 68% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 53% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 15% fueron registros respondidos de forma extemporánea y un 16% corresponde a registros pendiente por respuesta; así mismo se logra apreciar que el 16% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de las consecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general.

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

Gráfico No. 19



Tabla No. 9

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTES POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	22	0	0	2	24	92%
OFICINA DE COMUNICACIONES	9	6	0	0	15	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	1	2	3	0%
SECRETARIA GENERAL	9	1	0	2	12	83%
SEDE TERRITORIAL SUR	49	2	5	4	60	85%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	14	4	10	37	65	28%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	95	28	46	19	188	65%
CONTROL INTERNO	17	20	2	0	39	95%
REGISTROS COMPARTIDOS	6	2	3	0	11	73%
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>63</b>	<b>67</b>	<b>66</b>	<b>417</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	53,00	15,11	16,07	15,83	100,00	

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

En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales en términos generales, se evidenció que en el cuarto trimestre de 2020 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 188 PQRSD asignadas que corresponden al 45% con un porcentaje de cumplimiento del 65%, seguido por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 65 registros, equivalentes al 15% de los registros ingresados a la Corporación con un porcentaje de cumplimiento del 28%, la Sede Territorial Sur con 60 registros asignados presentó el 14% con un porcentaje de cumplimiento del 85% de los registros a su cargo, seguido la Oficina de Control Interno asignó 39 registros representados en un 9% del total de registros iniciados con un porcentaje de cumplimiento del 95%, la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 24 PQRSD correspondientes al 6% con un porcentaje de cumplimiento del 92%, la Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 15 registros representado en un 4% logrando cumplimiento del 100%, la Secretaría General recibió el cargue de 12 solicitudes equivalentes con el 3% y su cumplimiento fue del 83%, se logró el registro de 11 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 3% representando un cumplimiento del 73% y por último la Oficina Jurídica fue asignado 3 registros representado en un 1%.

#### 4. CONCLUSIONES

- El panorama que se puede visibilizar a través del contenido del presente informe, concierne a un alto nivel de retrasos e incumplimientos debido a la cantidad de PQRSD y Quejas Ambientales pendiente por atender y no atendidas oportunamente, lo cual sin lugar a dudas impacta negativamente la imagen institucional de la entidad, puesto que los grupos de interés no se encuentran satisfechos con la gestión del área de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.
- La atención a las PQRSD en el cuarto trimestre de 2.020 presentó un porcentaje de cumplimiento en el orden del 71.25% y un promedio de registros vencidos que alcanza el 19.88%.
- Durante el cuarto trimestre del 2.020 la Corporación logró la atención de 233 PQRSD sobre un total de 327 registros, logrando cumplir con el 71.25% de las atenciones requeridas por los grupos de interés.
- Se advierte la existencia de un 19.88% de registros de PQRSD vencidos y un 8.87% de registros que aún cursen su trámite de atención dentro de los términos legales establecidos.
- El área con mayores asignaciones corresponde a la Subdirección de Gestión Ambiental con 187 asignaciones fue el área que mayor número de PQRSD tuvo a su cargo.
- La atención a las PQRSD en el cuarto trimestre de 2.020 presentó un porcentaje de cumplimiento en el orden del 71% con un nivel de oportunidad en la respuesta del 58% con extemporaneidad de un 13%, un promedio de registros vencidos que alcanza el 20% y un 26% de los registros se encuentran pendiente por respuesta.
- Con relación a los Entes de Control se reporta un total de 39 requerimientos de los cuales 19 registros representando un 49% se le asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental durante el cuarto trimestre de 2020, se estableció en forma registros compartidos el 15% para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Oficina Asesora de Planeación presentó el 3% de las asignaciones, la Subdirección de Gestión Ambiental recibió el 5% de las asignaciones, la Oficina Asesora de Jurídica tuvo a su cargo la atención al 2% de los requerimientos, la Secretaría General con un 26% y por último.
- Se observa que el 69% de los requerimientos relacionados a los Entes de Control fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación, seguido por la Contraloría General de la República con el 13%, la Fiscalía General de la Nación con el 8%, el Ministerio de Hacienda con 2%, la Policía Judicial con un 3% y 2 registro solicitado por parte del Ministerio de Educación con un 5% que, aunque los últimos 3 no son un ente de control se registra como unos requerimientos solicitados.
- En materia de atención, es importante destacar que para el cuarto trimestre de 2020 la Corporación logró la respuesta a 37 requerimientos requeridos por los Entes de Control, obteniendo el 95% de cumplimiento, pero con vencimientos en el orden del 5%.
- En lo referente al procedimiento de atención a las Quejas Ambientales, es necesario resaltar que, durante el cuarto trimestre de 2020, la Corporación recibió un total de 51 reportes de afectaciones a los recursos naturales, de las cuales logró respuesta oportuna de 14 casos, indicando el 27.45% de atención sobre el total de reportes ciudadanos quedando 37 registros pendiente por atención representado en un 72.55%.

- Por parte de la Corporación, en la recepción de las Quejas Ambientales particularmente, en lo que corresponde al cuarto trimestre del 2020, es pertinente señalar que se utilizaron los canales Escrito-Físico con un porcentaje de 8% del total de los registros recibidos, Verbal 16%, Correo Electrónico 14%, Medios de Comunicación 21%, Redes Sociales 6%, por medio Telefónico 31%, mientras que por canal vía Web el 4% para el total reflejado en un 100% de los registros de las Quejas Ambientales. Se refleja un aumento en los registros por medio de vía telefónica, así como por medio de Correos Electrónicos y Medios de Comunicación, éste obedece al impacto que ha tenido la Emergencia Sanitaria en el territorio colombiano.
- De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles fue la afectación al ecosistema que mayor número de reportes presentó, convirtiéndose así en la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.
- Al cuarto trimestre de 2020 la Corporación presentó un total general de 417 PQRSD, con una atención a 284 registros que corresponden al 68.11% en la atención a los grupos de interés de la entidad.
- Como se logra apreciar, a la fecha de corte del presente informe la Corporación en aspectos generales presentó el 68% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 53% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 15% fueron registros respondidos de forma extemporánea y un 16% corresponde a registros pendiente por respuesta; así mismo se logra apreciar que el 16% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de las consecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general.
- En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales en términos generales, se evidenció que en el cuarto trimestre de 2020 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 188 PQRSD asignadas que corresponden al 45% con un porcentaje de cumplimiento del 65%, seguido por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 65 registros, equivalentes al 15% de los registros ingresados a la Corporación con un porcentaje de cumplimiento del 28%, la Sede Territorial Sur con 60 registros asignados presentó el 14% con un porcentaje de cumplimiento del 85% de los registros a su cargo, seguido la Oficina de Control Interno asigno 39 registros representados en un 9% del total de registros iniciados con un porcentaje de cumplimiento del 95%, la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 24 PQRSD correspondientes al 6% con un porcentaje de cumplimiento del 92%, la Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo la atención de 15 registros representado en un 4% logrando cumplimiento del 100%, la Secretaría General recibió el cargo de 12 solicitudes equivalentes con el 3% y su cumplimiento fue del 83%, se logró el registro de 11 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 3% representando un cumplimiento del 73% y por último la Oficina Jurídica fue asignado 3 registros representado en un 1%.



## 5. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se ofrecerán a continuación van encaminadas a lograr una optimización de la misión de la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano a través del mejoramiento de los procesos a cargo del área:

- ✓ Formulación de estrategias que vayan orientadas a gestionar de manera oportuna las PQRSD y Quejas Ambientales o en su defecto las que se encuentren aún sin atención plasmadas en la Matriz de Seguimiento y Trazabilidad en la Cuenta Institucional de Google Drive.
- ✓ Adquisición de un software que facilite el seguimiento a cada uno de los documentos presentados a través de los canales de información disponibles por Corporación, el cual cuenta con una función de seguimiento de los mismos y una actualización en tiempo real de las respuestas y quejas que sean atendidas por los líderes de las áreas. Asimismo, que este incluya la función de indicar los documentos que requieran respuesta articulada por parte de distintas dependencias y que no sean dadas por terminadas sin que cada una de ellas haya contestado debidamente a los mismos.
- ✓ Trabajar articuladamente con la Oficina de Control Interno para lograr que los responsables de cada área respondan oportuna y correctamente a los grupos de interés, para que de lo contrario esta oficina tome las medidas pertinentes e inicie procesos disciplinarios a los funcionarios públicos que no cumplen con las funciones asignadas.
- ✓ Realizar un análisis mensual de fallas y del nivel de cumplimiento de las áreas responsables con respecto a la atención de PQRSD y Quejas Ambientales, así como también una evaluación de los funcionarios y su grado de compromiso con la entidad. De esta manera podría cada dependencia presentar de manera mensual o bimestral un plan de acción que contenga las actividades y estrategias a ejecutar para lograr un impacto positivo en el nivel del cumplimiento de los objetivos propuestos.
- ✓ 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.
- ✓ 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 y Subdirección de Gestión Ambiental donde se presentaron las mayores dificultades en la vigencia del tercer trimestre de 2020.



De conformidad con lo establecido en la Ley No. 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, esta información se pone a disposición de nuestros grupos de interés, quienes pueden consultarla en el portal web [www.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co)

Atentamente,

**DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA**

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Elaboró: Jair Gnecco