



**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

Enero 2021



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

PERIODO: Enero de 2021

ALCANCE DEL INFORME: El informe contempla el análisis 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 en el mes de Enero de 2021.

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 Enero de 2021, 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 detallada de la gestión PQRSD en las diferentes sedes de la Corporación en el mes de Enero de 2021; 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; el informe se basa en el seguimiento realizado 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 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 en el mes de Enero de 2021.

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 y los municipios con mayores afectaciones de acuerdo con los reportes ciudadanos.
- ❖ Presentar conclusiones y recomendaciones para la mejora a partir del seguimiento practicado a los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales en el mes de Enero de 2021.



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 en el mes de Enero de 2021 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 y 7756500 para la Sede Territorial Sur en Fonseca. ➤ Telefax 7287542 ➤ Línea Gratuita Nacional 01 8000 954321 ➤ Línea Móvil Claro 310 6318812 ➤ Línea Móvil Movistar 318 5858383 ➤ Línea Móvil Claro 3108980584 (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 Enero de 2021 la Corporación presentó un total de 122 PQRSD, con una atención oportuna a 36 registros que corresponden al 29.51% 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 Enero de 2021:

Tabla No. 2

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN ENERO DE 2021						
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)	33	0	6	67	106	31%
PQRSD (Entes de Control)	1	4	4	0	9	56%
QUEJAS AMBIENTALES	2	0	0	5	7	29%
TOTAL	36	4	10	72	122	
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>29,51</i>	<i>3,28</i>	<i>8,20</i>	<i>59,02</i>	<i>100,00</i>	

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

Gráfico No. 1

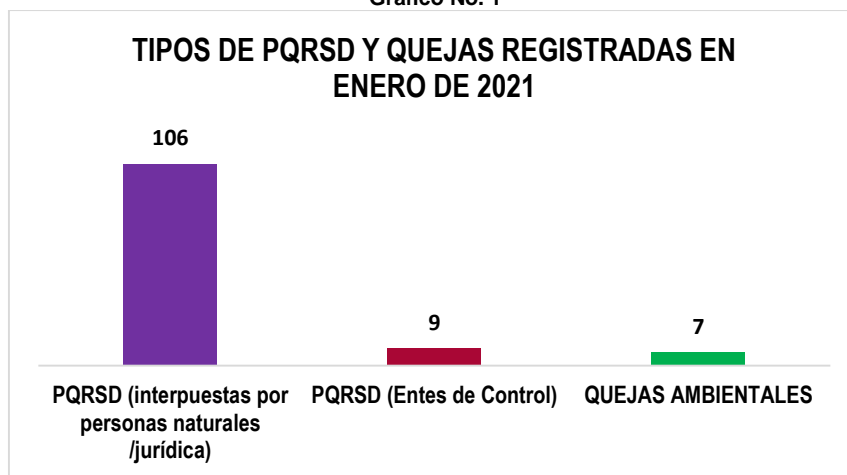


Gráfico No. 2



Como se logra apreciar, a 31 de Enero de 2021 la Corporación presentó el 33% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 30% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 3% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 8% 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 y el 59% reporta pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

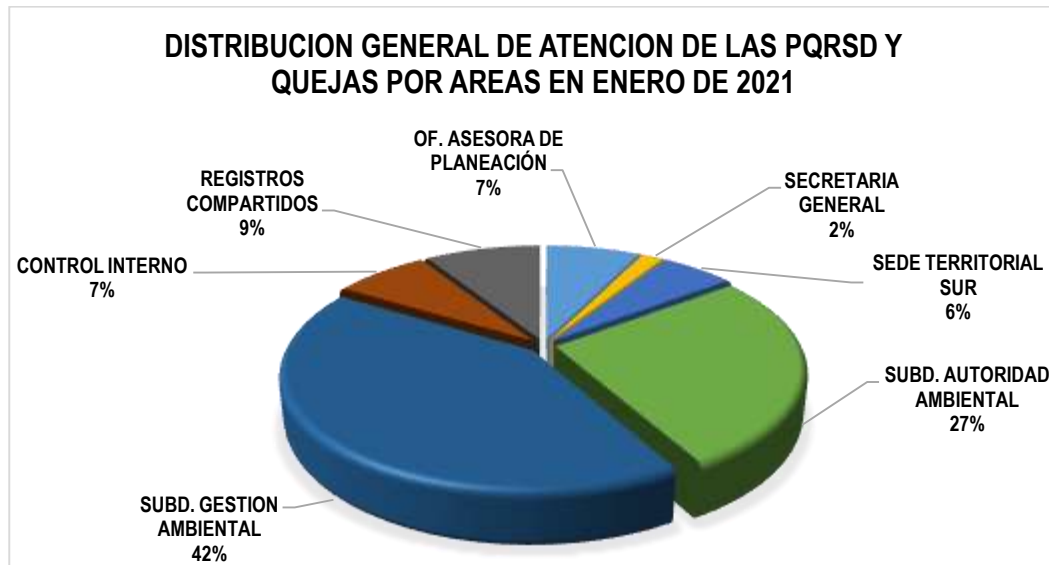
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

Tabla No. 3

DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS EN ENERO DE 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0	0	7	9	22%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	N/A
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	0	N/A
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	2	2	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	2	0	0	5	7	29%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	4	0	5	24	33	12%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	27	0	1	23	51	53%
CONTROL INTERNO	1	4	4	0	9	56%
REGISTROS COMPARTIDOS	0	0	0	11	11	
TOTAL	36	4	10	72	122	
Equivalencia en %	29,51	3,28	8,20	59,02	100,00	

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

Gráfico No. 3



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, se evidenció que en el mes de Enero de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 51 registros, equivalentes al 42%, seguido por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 33 PQRSD asignadas que corresponden al 27%, la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 9 PQRSD correspondientes al igual que la Oficina de Control Interno reportando el 7%, la Sede Territorial Sur con 7 registros asignados presentó el 6% de los registros a su cargo, Secretaria General recibió el cargue de 2 solicitudes equivalentes con el 2%, la Oficina de Comunicaciones y la Oficina Jurídica no presentaron reportes de PQRSD durante el mes de enero de 2021.

Igualmente 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 9%.



DATOS ESPECÍFICOS:

A continuación, se detallan los datos respecto al informe del mes de enero de 2021 en el siguiente orden:

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

- Dinámica de atención de las PQRSD durante el mes de enero de 2021.
- Canales de información utilizados para interponer una PQRSD durante el mes de enero de 2021.
- Clasificación de las PQRSD durante el mes de enero de 2021.

2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.

- Dinámica de atención de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante el mes de enero de 2021.
- Canales de información utilizados por los Órganos de Control para interponer una PQRSD durante el mes de enero de 2021.
- Clasificación de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante el mes de enero de 2021.

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

- Dinámica de atención a las quejas ambientales durante el mes de enero de 2021.
- Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el mes de enero de 2021.
- Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el mes de enero de 2021.
- Reporte de ubicación geográfica de las quejas ambientales para el sistema de información geográfica de Corpoguajira durante el mes de enero 2021

4. Conclusiones.

5. Recomendaciones.



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

Una vez acopiada la información PQRSD recibida por la Corporación a 31 de Enero de 2021, 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 a corte 31 de Enero de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó **106** registros interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad, cifra que aumentó levemente con la registrada en el mismo periodo de la vigencia 2020 cuando en este aparte se informaron 87 PQRSD.

Gráfico No. 4



De otro lado, la clasificación PQRSD durante el mes de Enero de 2021 se presentó la siguiente manera:

Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	40
QUEJA	1
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIAS	0
OTRAS SOLICITUDES	65
TOTAL	106

Se recibieron 40 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 38% del total de registros en el mes, se advirtió la radicación de 1 Queja relacionada a la demora en atención de una solicitud de tala de árbol, se reporta un total de 65 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 61%.

Gráfico No. 5

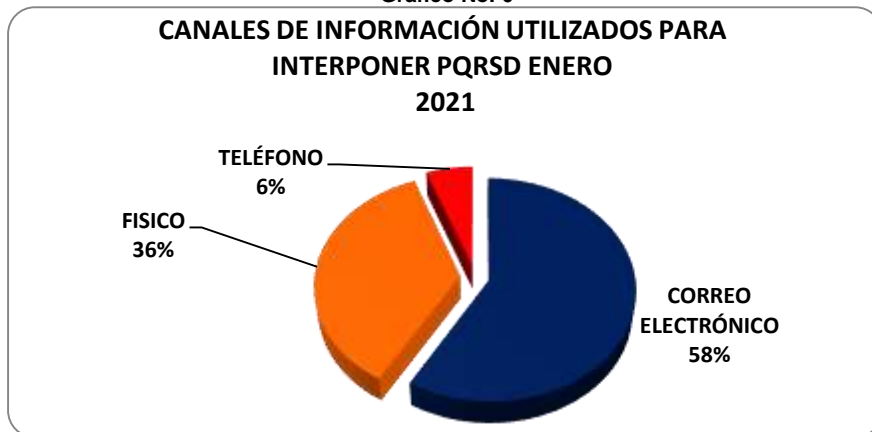


Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal virtual (Correo Electrónico) con 62 registros representado en un 58%, seguido del canal Físico con un 36% y el canal Telefónico con un 6% durante el mes de Enero de 2021.

Tabla No. 5

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	62
FISICO	38
TELÉFONO	6
TOTAL	106

Gráfico No. 6





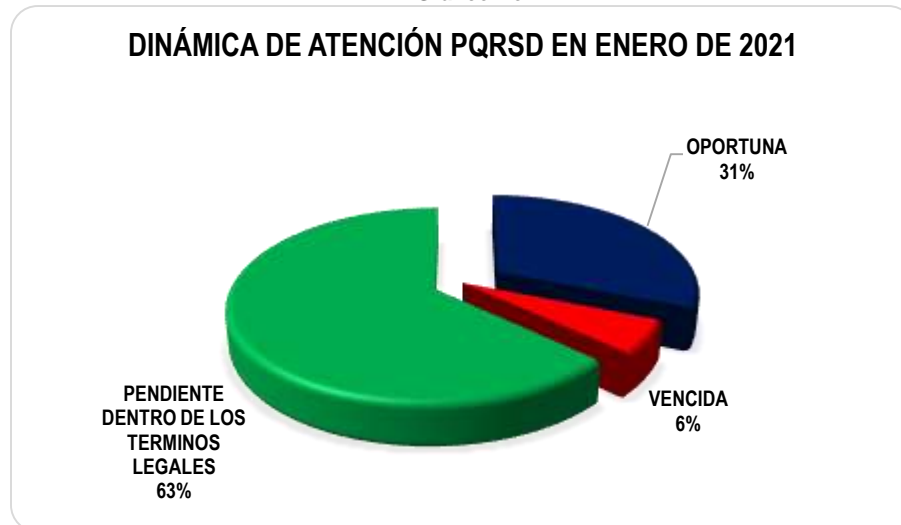
A continuación, se detalla información referente a la dinámica interna para la atención de las PQRSD en el mes de Enero de 2021 de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 6

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD ENERO 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	2			7	9	22%
SECRETARIA GENERAL				2	2	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	1			2	3	33%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	3		5	22	30	10%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	27		1	23	51	53%
REGISTROS COMPARTIDOS				11	11	0%
TOTAL	33	0	6	67	106	
Equivalencia en %	31,13	0,00	5,66	63,21	100,00	

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

Gráfico No. 7



La información descrita en la tabla No. 5 y gráfico No. 6 indica un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 63.21%, lo cual se deriva a la Emergencia Sanitaria por la que atraviesa tanto el país como en el mundo entero 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, con la posibilidad de convertirse en registros vencidos al vencerse los términos de atención; se refleja también un 5.66% 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 31,13%.

En este orden de análisis, es procedente señalar que el área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 51 PQRSD, logrando una atención del 53% sobre el universo de asuntos de su competencia.

La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 30 registros de los cuales cumplió con la atención de 3 registros; entre tanto la Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 3 PQRSD, logrando la respuesta a 1 registros que son equivalentes al 33% mientras que la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 9 PQRSD de las cuales le dieron trámite oportuno a 2 logrando un cumplimiento del 22% y por último, la Secretaría General recibió la asignación de 2 PQRSD de las cuales se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

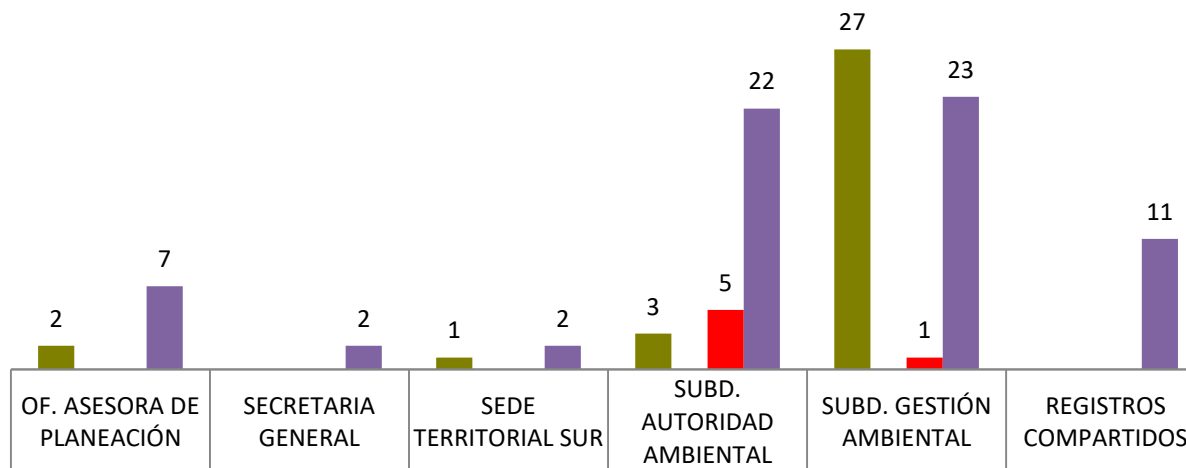
Finalmente, es preciso resaltar que algunos registros requirieron la consolidación de las informaciones, que, dada la naturaleza de la solicitud y la custodia de las informaciones requeridas, se encontraron dispersas en diferentes dependencias de la Corporación; es así como sobre un total de 11 registros compartidos, de los cuales se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

En el gráfico No. 8 se puede detallar las estadísticas de atención por áreas en el mes de Enero de 2021.



Gráfico No. 8
Dinámica de Atención por Áreas en Enero de 2021

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSD ENERO DE 2021



	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	SECRETARIA GENERAL	SEDE TERRITORIAL SUR	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	REGISTROS COMPARTIDOS
■ OPORTUNA	2		1	3	27	
■ EXTEMPORANEA						
■ VENCIDA				5	1	
■ PENDIENTE DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES	7	2	2	22	23	11



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 Enero de 2021 se encontró que la Corporación registró un total de 9 requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

En comparación con el mismo periodo del año anterior, se observa un comportamiento muy similar respecto a la dinámica de atención por parte de la Corporación en el sentido que se recepcionó similar número de requerimientos que fueron atendidos en semejante forma.

Gráfico No. 9



Particularmente, en lo que corresponde al mes de Enero de 2021 es preciso señalar que los Entes de Control prefirieron utilizar los canales presenciales para interponer los requerimientos, lo cual está reflejado en que el 100% de los registros se recibieron por este canal dispuesto.



Los tipos de PQRSD interpuestos por los Órganos de Control se basaron en su mayoría en solicitudes de información con el 89% y en se presentó una (1) Queja disciplinaria relacionada contra un inspector de policía en el municipio de El Molino, la cual representa un 11%.

Gráfico No. 10



En el mes de Enero de 2021 se presentó la siguiente dinámica de asignación por parte de la Oficina de Control Interno:

Tabla No. 7

DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL DE ENERO DE 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	1		3		4	25%
TERRITORIAL SUR		1			1	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA		2			2	100%
SECRETARIA GENERAL		1			1	100%
REGISTROS COMPARTIDOS			1		1	0%
TOTAL	1	4	4	0	9	
<i>Equivalencia en %</i>	11,11	44,44	44,44	0,00	100,00	

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 11% de requerimientos recibidos en el mes de Enero de 2021 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Sede Territorial Sur presentó el mismo porcentaje (11%) de las asignaciones, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 45% de las asignaciones, la Oficina Asesora Jurídica tuvo a su cargo la atención al 22% de los requerimientos y la Secretaría General con el 11%.

Gráfico No. 11



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 12



Se observa que el 56% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación, seguido por la Contraloría General de la República con el 33% y la Fiscalía General de la Nación con el 11%.

Es importante destacar que a 31 de Enero de 2021 la Corporación logró la respuesta a 5 requerimientos, obteniendo el 11% de cumplimiento de forma oportuna, 45% de manera extemporánea pero con vencimientos en el orden del 44%.



Gráfico No. 13

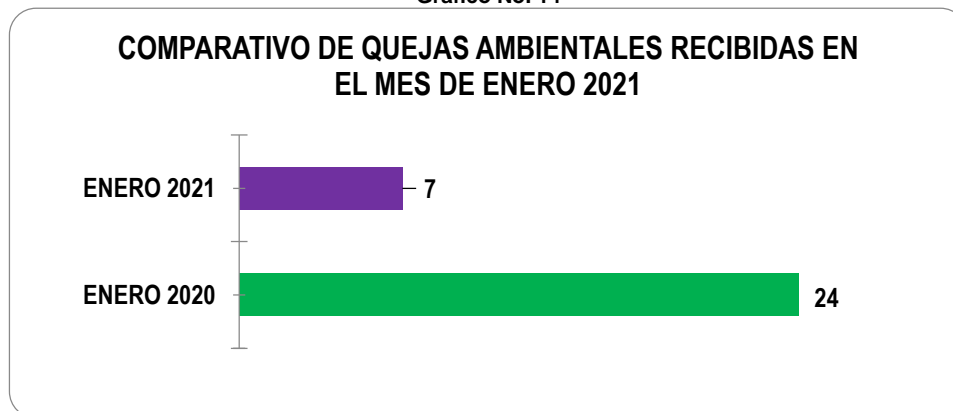


3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de Enero de 2021 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.

En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2020, cuando se registró un total de 24 Quejas Ambientales, es necesario indicar que se registró una reducción en el orden de 17 reportes de afectaciones ambientales registradas.

Gráfico No. 14





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. 8

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	3
VERBAL	1
TELÉFONO	3
TOTAL REGISTROS	7

Gráfico No. 15



De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer quejas ambientales fueron de forma Virtual mediante Correos Electrónicos y de forma Telefónica representado en un 43% para cada Canal; otro canal utilizado durante el mes de Enero 2021 fue de forma Verbal, el cual, reporta un 14% del total ingresado a la Entidad.

En términos de atención a los casos registrados en el mes de Enero de 2021 es necesario informar que a la fecha de corte sólo el 28.57% de los casos tiene respuesta documentada e informada mientras que el 71.43% reporta quejas pendiente por atención y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 9

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS ENERO 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCION		
SEDE TERRITORIAL SUR	1			3	4	25%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	1			2	3	33%
TOTAL	2	0	0	5	7	
Equivalencia en %	28,57	0,00	0,00	71,43	100,00	

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

Como se puede apreciar, la Sede Territorial con 4 asignaciones, fue el área que en el mes de Enero de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales, seguida por la Subdirección de Autoridad Ambiental, con 3 asignaciones, como se puede apreciar en el gráfico No. 15.

En lo que se refiere a la dinámica de atención, el gráfico No. 16 muestra en detalle estadístico el comportamiento de cada área asignada en el mes de Enero de 2021.

Gráfico No. 16

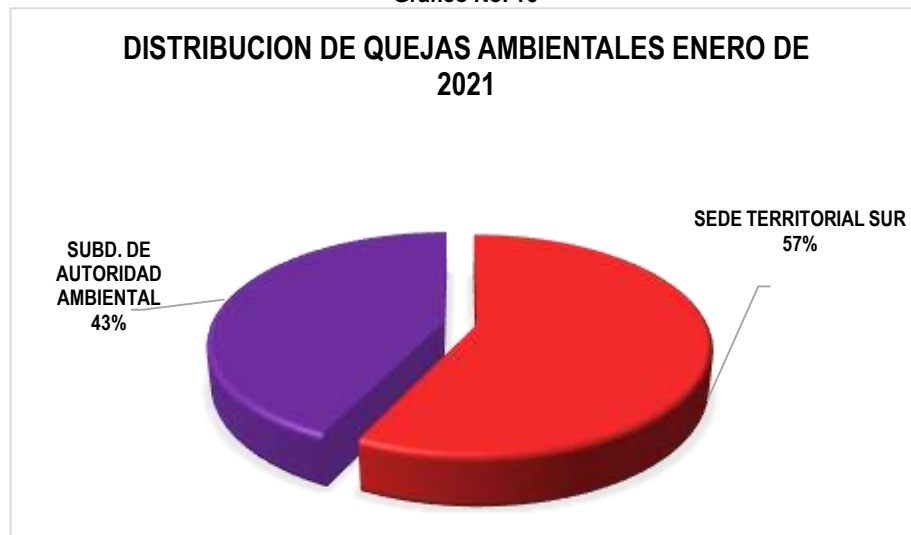
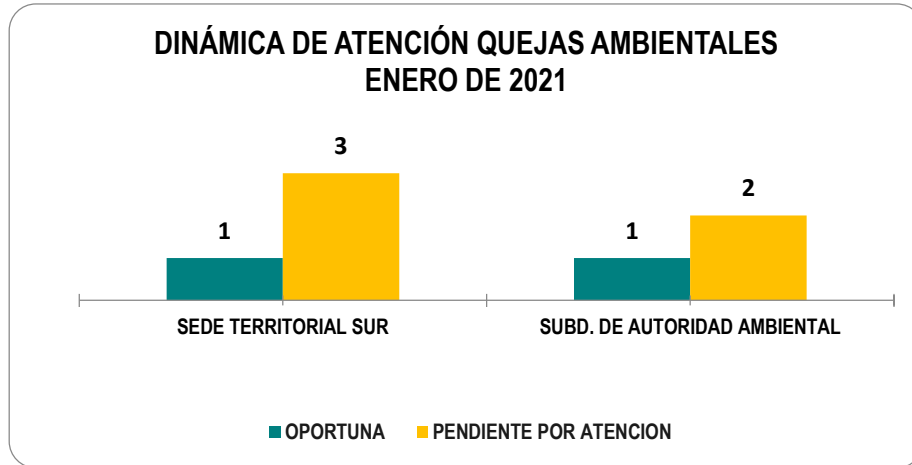




Gráfico No. 17



Se observa que la Sede Territorial Sur, así como fue el área de mayor cantidad de registros asignados presentó, también fue el área que mayor cantidad de registros pendiente por respuesta reflejó a 31 de Enero de 2021; de igual forma se aprecia que la Subdirección de Autoridad Ambiental atendió el 14.28% de los registros asignados y aun presenta 2 registros pendiente por atención, situaciones evidentemente muy preocupante en virtud que no se está cumpliendo con el objetivo del Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales.

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

Las quejas ambientales registradas en Enero de 2021 fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con el siguiente gráfico:

Gráfico No. 18



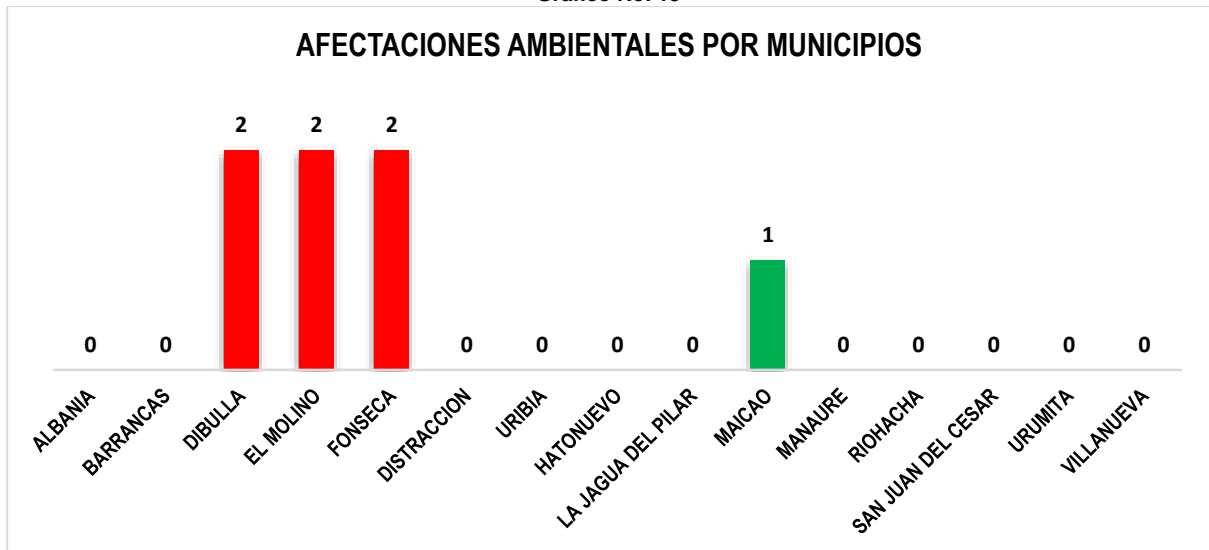


De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles** fue la afectación al ecosistema que mayor número de reportes presentó, convirtiéndose así en la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar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

Otras afectaciones de importante frecuencia en Enero de 2021 fueron aquellos casos relacionados con la afectaciones a **Contaminación**, ya sea por afectaciones al aire libre o afectaciones al suelo; el desarrollo de actividades **Mineras** generan un foco de insatisfacción en algunos sectores del departamento, donde se denuncia el incumplimiento de las medidas ambientales por el presunto incumplimiento de la normatividad ambiental. También se reporta **Vertimientos**, en el cual, se denuncia la falta de alcantarillado en el municipio de Dibulla y el último reporte fue la afectación ambiental relacionada con **Intervención de Cauce** debido a obras que son ejecutadas a orillas de los ríos ocasionando afectación a los propietarios de predios y comunidad en general.

De otro lado, es necesario señalar que los municipios de **Dibulla, El Molino y Fonseca** fueron los que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en Enero de 2021, lo cual puede obedecer a que son municipios con gran número de población y por ende, en donde más se puede ocasionar afectaciones al ambiente

Gráfico No. 19



3.2. REPORTE DE COORDENADAS DE LAS QUEJAS AMBIENTALES PARA EL SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA DE CORPOGUAJIRA DURANTE EL MES DE ENERO 2021.

Tabla de asignación de coordenadas a las Quejas Ambientales

ITEM	ID_Evento	Municipio	Fecha_ocurrencia	Vereda	Fecha_registro	Descripcion_evento	Afectación Ambiental	lat_geo	lon_geo	lat	lon	Gestion
1	1504-001	DBULLA	27/01/2021	San Salvador	19/02/2021	ENT-410	TALA	11°12'19.26"N	73°31'44.18"O	11.205350°	-73.528940°	Pendiente por atención
2	1508-02-001	MAICAO	28/01/2021		19/02/2021	ENT-456	CONTAMINACION	11°22'48.20"N	72°14'32.09"O	11.380054°	-72.242246°	Pendiente por atención
3	1503-02-001	DBULLA	29/01/2021	Mingueo	19/02/2021	ENT-496	VERTIMIENTOS	11° 3'48.07"N	73°24'38.58"O	11.217195°	-73.398332°	Respondido mediante SAL 334
4	1506-001	EL MOLINO	7/01/2021	Los Tamacos	19/02/2021	ENT-52	TALA	10°39'35.39"N	72°50'33.18"O	10.659830°	-72.842550°	Respondido mediante SAL 408
5	1506-002	FONSECA	7/01/2021		19/02/2021	ENT-58	MINERIA ILEGAL	10°53'10.04"N	72°51'5.45"O	10.886123°	-72.851515°	Pendiente por atención
6	1506-003	EL MOLINO	21/01/2021		19/02/2021	ENT-275	INTERVENCION DE CAUCE	10°39'8.76"N	72°55'16.28"O	10.652433°	-72.921188°	Pendiente por atención
7	1506-004	FONSECA	21/01/2021		19/02/2021	ENT-276	TALA	10°53'10.04"N	72°51'5.45"O	10.886123°	-72.851515°	Pendiente por atención

Gráfico No. 20





4. CONCLUSIONES

Analizada la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas por la Corporación al 31 de Enero de 2021, se puede concluir lo siguiente:

- La Corporación registró un total de 122 PQRSD entre requerimientos proferidos por los Entes de Control, Quejas Ambientales por presuntas afectaciones a los recursos naturales, peticiones y diversas solicitudes presentadas por los grupos de interés, logrando la atención oportuna del 29.51%, de forma extemporánea del 3.28% y un 8.20% con vencimiento de términos legales establecidos sobre el universo registrado en el periodo.

Es realmente preocupante el significativo porcentaje de PQRSD pendientes por respuesta y/o atención registrados en el primer mes del año, correspondiente al 59.02% de las PQRSD recibidas por la Corporación, ante lo cual se deben tomar determinaciones contundentes que lleven a la entidad al fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la institución.

- La Subdirección de Gestión Ambiental fue el área que recibió mayor cantidad de asignaciones, presentando una capacidad de respuesta de 53%, pero con vencimiento de registros en el orden del 2% sobre el total de PQRSD que le fueron cargadas.

La Subdirección de Autoridad Ambiental, presentó menor cantidad de registros PQRSD asignados que la Subdirección de Gestión Ambiental, no obstante, a ello reflejan deficiencias en la atención como se puede demostrar en el recurrente vencimiento de registros a su cargo que reportan 5 durante el mes de Enero de 2021.

- Es inquietante que del total de requerimientos proferidos por los Entes de Control figure vencido el 44.44%, lo cual puede recabar en sanciones a los funcionarios y/o la entidad.
- En Enero de 2021 se advirtió la reducción de la cantidad de Quejas Ambientales recibidas por la Corporación en comparación con el mismo periodo del año anterior; sin embargo, a pesar de la disminución de reportes de afectaciones ambientales, la capacidad de respuesta documentada sólo alcanzó el 28.57% mientras que un 71.43% reporta pendiente por atención.
- La Sede Territorial Sur se convirtió en el área con mayor cantidad de asignaciones de Quejas Ambientales, reflejado en el 57.14% sobre el total de Quejas Ambientales registradas en el periodo; no obstante, sólo se evidencia un mínimo porcentaje de respuesta a la parte interesada.
- Los municipios de Dibulla, El Molino y Fonseca fueron los principales epicentros de las afectaciones ambientales en el departamento de La Guajira y las quejas ambientales de mayor frecuencia en el mes de Enero de 2021 fueron la Tala de Árboles y deforestación de Bosques.



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, en especial, aquellos que presentan pendientes por respuesta, debido al alto porcentaje de convertirse en PQRSD vencidas.
- Garantizar la logística que permita la atención a las quejas ambientales presentadas por la ciudadanía, lo cual permita dar respuesta documentada e incrementar el índice de satisfacción de los grupos de interés.
- Fortalecer la estrategia institucional para hacer frente a las principales problemáticas ambientales denunciadas por la ciudadanía: Tala de Árboles.
- 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.

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