



**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

Febrero 2021



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.

La elaboración de este informe tiene como fecha de corte el 28 de febrero, aclarando que el día 8 de marzo se procedió a dar inicio al proceso de verificación de las informaciones contenidas en el formato mencionado por parte de cada dependencia.

Es importante mencionar que para el periodo del presente informe debido a la Emergencia Sanitaria a nivel mundial por causa del Coronavirus COVID-19, la Presidencia de la Republica mediante Decreto No. 457 de 2020 ordeno el Aislamiento Preventivo Obligatorio en todo el territorio colombiano, obligando a la Corporación a adoptar medidas y planes de contingencia para lidiar con este fenómeno global y una de ellas implica la suspensión temporal de la atención presencial al público, la reducción de las visitas de campo u otras por parte de los funcionarios de la Corporación, implementar la estrategia del Teletrabajo para poder continuar con los asuntos pendientes especialmente a los distintos trámites a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), a los Requerimientos Proferidos por los Entes de Control y a las Quejas ambientales.

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, a 28 de Febrero de 2021 la Corporación presentó un total de 133 PQRSD, con una atención oportuna a 55 registros que corresponden al 41.35% 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 28 de Febrero de 2021:

Tabla No. 1

ANÁLISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN FEBRERO 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)	49	0	0	49	98	50%
PQRSD (Entes de Control)	6	1	3	2	12	58%
QUEJAS AMBIENTALES	0	0	0	23	23	0%
TOTAL	55	1	3	74	133	
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>41,35</i>	<i>0,75</i>	<i>2,26</i>	<i>55,64</i>	<i>100,00</i>	

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

Gráfico No. 1

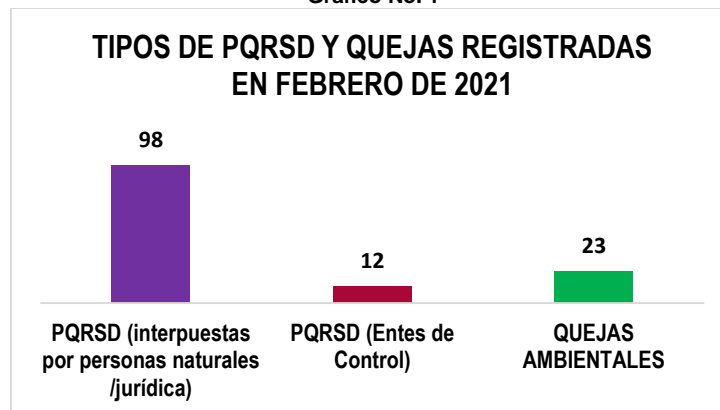


Gráfico No. 2



Como se logra apreciar, a 28 de Febrero de 2021 la Corporación presentó el 42% de respuesta a las PQRSY interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 41% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 1% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 2% 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 56% reporta pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

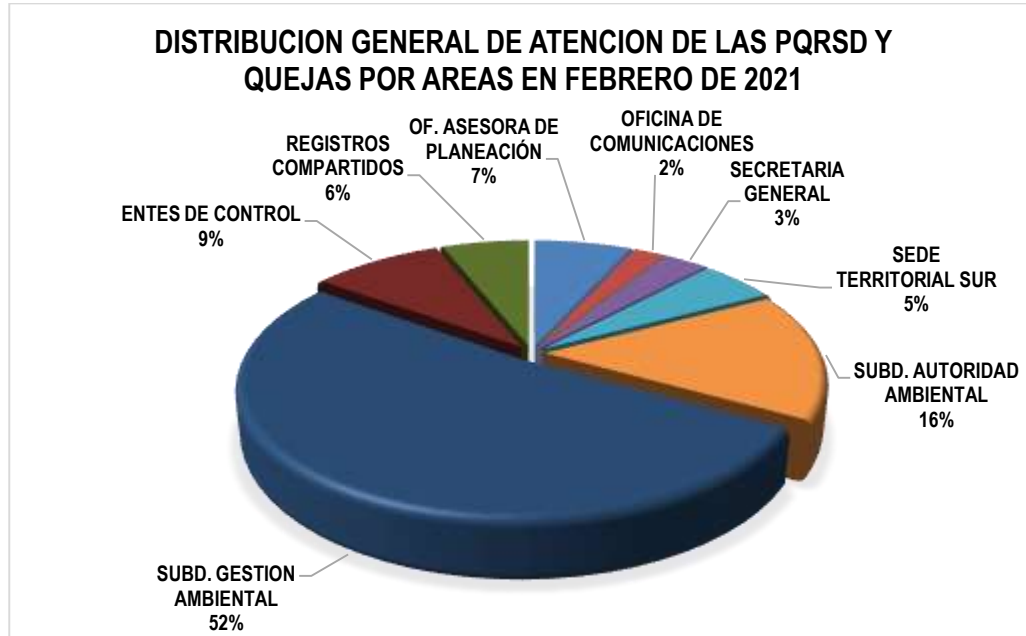
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

Tabla No. 2

DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSY QUEJAS POR EN FEBRERO DE 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	5	0	0	4	9	56%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2	0	0	1	3	67%
OFICINA JURIDICA	0	0	0	0	0	N/A
SECRETARIA GENERAL	2	0	0	2	4	50%
SEDE TERRITORIAL SUR	1	0	0	6	7	14%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	2	0	0	19	21	10%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	37	0	0	32	69	54%
ENTES DE CONTROL	6	1	3	2	12	58%
REGISTROS COMPARTIDOS	0	0	0	8	8	0%
TOTAL	55	1	3	74	133	
Equivalencia en %	41,35	0,75	2,26	55,64	100,00	

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

Gráfico No. 3



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, se evidenció que en el mes de Febrero de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 69 registros, equivalentes al 52%, seguido por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 21 PQRSD asignadas que corresponden al 16%, por parte de los Entes de Control se recepcionó 12 requerimientos reportando el 9%, la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 9 PQRSD correspondientes al 7%, la Sede Territorial Sur con 7 registros asignados presentó el 5% de los registros a su cargo, Secretaria General recibió el cargue de 4 solicitudes equivalentes con el 3%, la Oficina de Comunicaciones recibió la asignación de 3 solicitudes representadas en un 2% y se reporta que la Oficina Jurídica no presentó solicitudes y/o requerimientos durante el mes de febrero de 2021.

Igualmente se logró el registro de 8 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 6%.



DATOS ESPECÍFICOS:

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

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

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

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

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

4. Conclusiones.

5. Recomendaciones.



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

Una vez acopiada la información PQRSD recibida por la Corporación a 28 de Febrero 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 28 de Febrero de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó **98** registros interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.

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

Tabla No. 3

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD FEBRERO 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	5			4	9	56%
SECRETARIA GENERAL	2			2	4	50%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2			1	3	67%
SEDE TERRITORIAL SUR	1			3	4	25%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	2			3	5	40%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	37			28	65	57%
REGISTROS COMPARTIDOS				8	8	0%
TOTAL	49	0	0	49	98	
Equivalencia en %	50,00	0,00	0,00	50,00	100,00	

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

Gráfico No. 4





La información descrita en la tabla No. y gráfico No. 4 indica un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 50%, 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.

Igualmente, se aprecia que la Corporación presenta un nivel de oportunidad en la atención en el orden del 50%.

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 65 PQRSD, logrando una atención del 57% sobre el universo de asuntos de su competencia.

La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 5 registros de los cuales cumplió con la atención de 2 registros; entre tanto la Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 4 PQRSD, logrando la respuesta a 1 registros que son equivalentes al 25% mientras que la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 9 PQRSD de las cuales le dieron traite oportuno a 5 logrando un cumplimiento del 55%, la Oficina de Comunicaciones recibió un total de 3 solicitudes de las cuales respondió 2 logrando un cumplimiento del 67% y por último, la Secretaria General recibió la asignación de 4 PQRSD de las cuales se respondieron 2 y otras 2 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 8 registros compartidos, de los cuales se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos

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

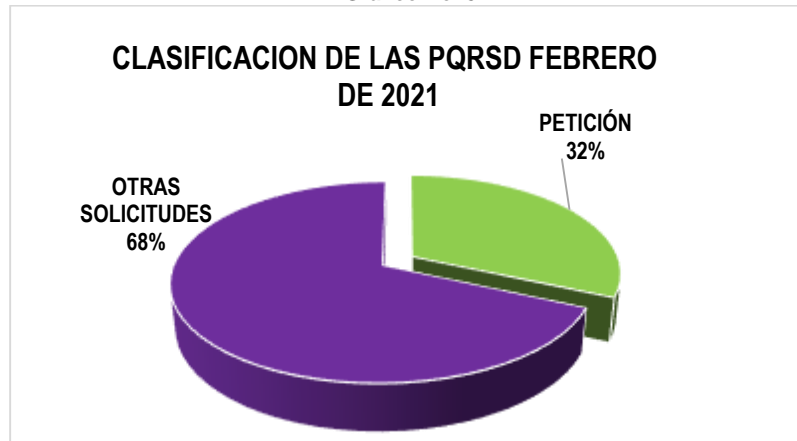
Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	31
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	67
TOTAL	98



Se recibieron 31 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 32% del total de registros en el mes, se reporta un total de 67 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 68%.

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 Físico con 62 registros representado en un 58%, seguido del canal virtual (Correo Electrónico) con un 36% y el canal Telefónico con un 6% durante el mes de Febrero de 2021.

Tabla No. 5

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	33
FISICO	62
TELÉFONO	3
TOTAL	98

Gráfico No. 6

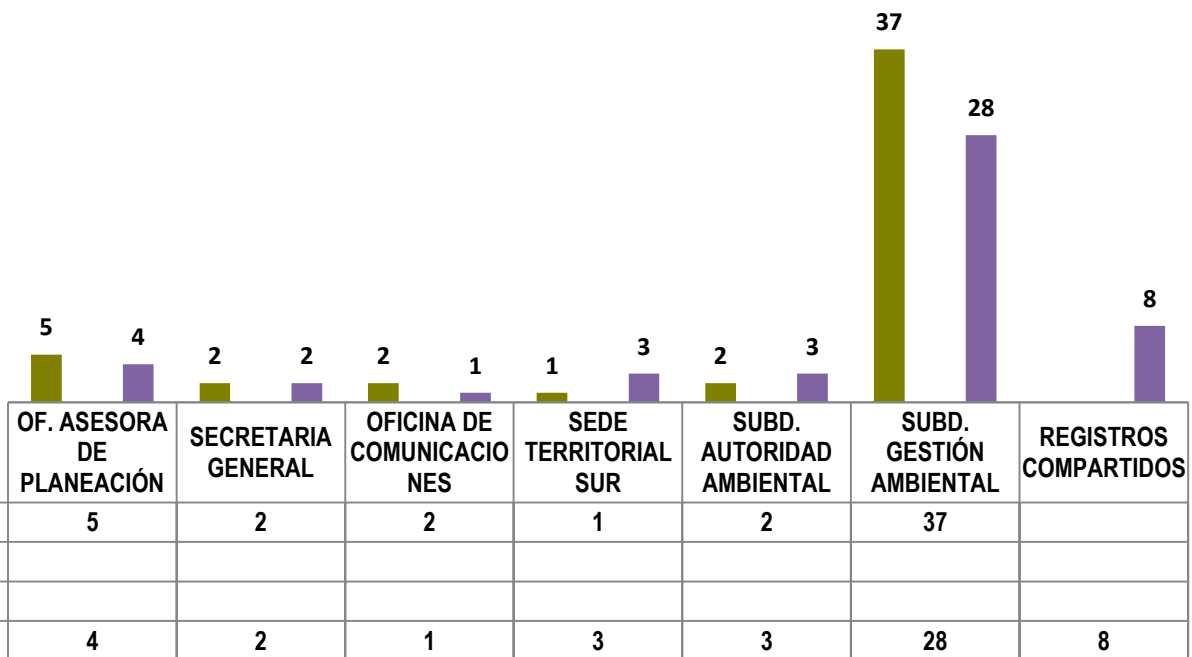




En el gráfico No. 7 se puede detallar las estadísticas de atención por áreas en el mes de Febrero de 2021.

Gráfico No. 7
Dinámica de Atención por Áreas en Febrero de 2021

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSD FEBRERO DE 2021





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 Febrero de 2021 se encontró que la Corporación registró un total de 12 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 Departamento Nacional de Planeación, que si bien es cierto no es un Ente de Control es necesario reportarlo para realizar las estadísticas precisas.

En el mes de Febrero de 2021 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 FEBRERO DE 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	3		2	2	7	43%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1			1	100%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL	1				1	100%
SECRETARIA GENERAL			1		1	0%
REGISTROS COMPARTIDOS	2				2	100%
TOTAL	6	1	3	2	12	
<i>Equivalencia en %</i>	50,00	8,33	25,00	16,67	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 17% de requerimientos recibidos en el mes de Febrero de 2021 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 59% de las asignaciones, la Oficina Asesora Planeación tuvo a su cargo la atención al 8% al igual que la Secretaria General y la Subdirección de Gestión Ambiental.

Gráfico No. 8



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 9



Se observa que el 58% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación, seguido por la Contraloría General de la República con el 17% al igual que la Fiscalía General de la Nación con el 17% mientras que el Departamento Nacional de Planeación reportó el 8% de los requerimientos recepcionados durante el mes de Febrero de 2021.

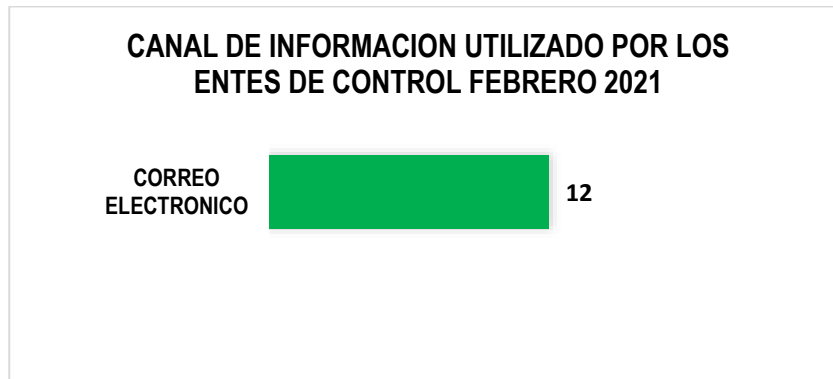
Es importante destacar que a 28 de Febrero de 2021 la Corporación logró la respuesta a 5 requerimientos, obteniendo el 60% de cumplimiento de forma oportuna, 10% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 30%.



Gráfico No. 10



Gráfico No. 11



Particularmente, en lo que corresponde al mes de Febrero de 2021 es preciso señalar que los Entes de Control prefirieron utilizar el Canal Virtual 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 totalidad en solicitudes de información.



Gráfico No. 12



3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de Febrero de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **23** 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 términos de atención a los casos registrados en el mes de Febrero de 2021 es necesario informar que a la fecha de corte reporta que el 100% de los casos se encuentran pendiente por atención y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 7

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS FEBRERO 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCION		
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL				4	4	
SEDE TERRITORIAL SUR				3	3	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL				16	16	0%
TOTAL	0	0	0	23	23	
Equivalencia en %	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00	

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



Como se puede apreciar, Subdirección de Autoridad Ambiental con 16 asignaciones, fue el área que en el mes de Febrero de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales, seguida por la Subdirección de Gestión Ambiental, con 4 asignaciones, y por último la Sede Territorial con 3 asignaciones como se puede apreciar en el gráfico No. 13.

En lo que se refiere a la dinámica de atención, el gráfico No. 14 muestra en detalle estadístico el comportamiento de cada área asignada en el mes de Febrero de 2021.

Gráfico No. 13

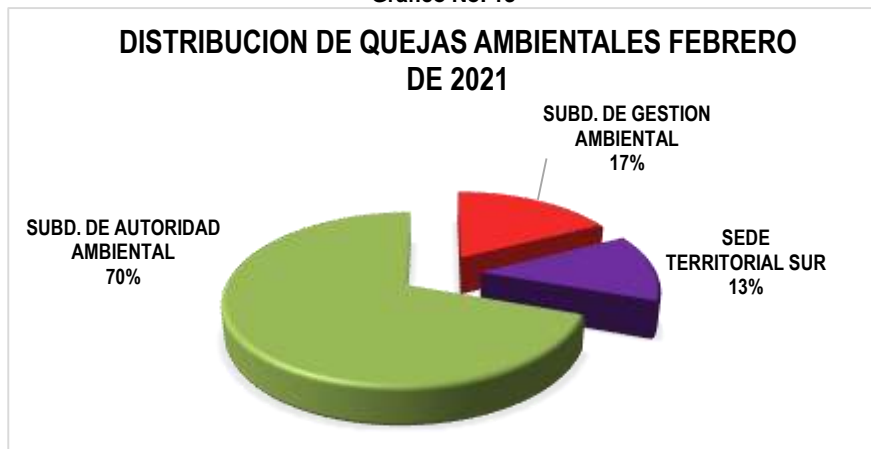
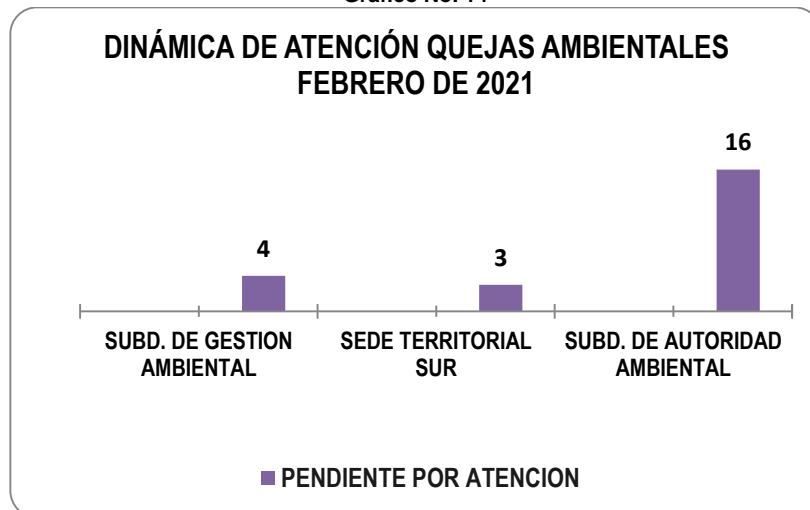


Gráfico No. 14



Se observa que la Sede Territorial Sur, la Subdirección de Autoridad Ambiental y la Subdirección de Gestión Ambiental tienen todos sus registros de Quejas Ambientales en el término de Pendiente por Atención generando gran preocupación debido al impacto negativo que ocasiona en el nivel de satisfacción a nuestros grupos de interés.



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	4
FISICO	9
REDES SOCIALES	1
TELÉFONO	9
TOTAL REGISTROS	23

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 compartida entre el canal Telefónico y el medio Físico reflejado en un 39% para cada uno, seguido por el Canal Virtual con un 18% mediante Correos Electrónicos y por último con un 4% se reporta quejas recibidas por medio del Canal de Redes Sociales.

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

Las Quejas Ambientales registradas en Febrero de 2021 fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con el siguiente gráfico:



Gráfico No. 16



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 Febrero de 2021 fueron aquellos casos relacionados con la afectación a la **Fauna y Flora**, ya sea por cautiverio de aves silvestres y/o daños a la flora por construcciones inadecuadas; el desarrollo de actividades **Mineras** genera 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 contaminación en los hostales de Palomino en el municipio de Dibulla, también existe reporte de la afectación de **Emisiones Atmosféricas** generadas por distintas actividades como son la cantidad de vehículos en mal estado mecánico los cuales ocasiona una generación de humo que contamina el aire así como los diferentes trabajos de pavimentación que general material particulado en el aire 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 el Distrito Capital de **Riohacha D.C** y los municipios de **Dibulla, Fonseca** fueron los que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en Febrero 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. 17



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


Gráfico No. 18





Tabla de Asignación de Coordenadas a las Quejas Ambientales Vigencia 2021

ITEM	ID_Evento	Municipio	Fecha_ocurrencia	Fecha_registro	Descripcion_evento	Afectación_ambiental	lat_geo	lon_geo	lat	lon	Gestion
1	15030201	Dibulla	27/01/2021	27/01/2021	ENT-410_2021	Tala	11°12'19,26"N	73°31'44,18"O	11,20535	-73,52894	Pendiente por atención
2	15080201	Maicao	28/01/2021	28/01/2021	ENT-456_2021	Contaminación	11°22'48,20"N	72°14'32,09"O	11,380054	-72,242246	Pendiente por atención
3	15030202	Dibulla	29/01/2021	29/01/2021	ENT-496_2021	Vertimientos	11°3'48,07"N	73°24'38,58"O	11,217195	-73,398332	Pendiente por atención
4	150601	El molino	7/01/2021	7/01/2021	ENT-52_2021	Tala	10°39'35,39"N	72°50'33,18"O	10,65983	-72,84255	Pendiente por atención
5	150602	Fonseca	7/01/2021	7/01/2021	ENT-58_2021	Minería ilegal	10°53'10,04"N	72°51'5,45"O	10,886123	-72,851515	Pendiente por atención
6	28010301	El molino	21/01/2021	21/01/2021	ENT-275_2021	Intervención de cauce	10°39'8,76"N	72°55'16,28"O	10,652433	-72,921188	Pendiente por atención
7	150603	Fonseca	21/01/2021	21/01/2021	ENT-276_2021	Tala	10°53'10,04"N	72°51'5,45"O	10,886123	-72,851515	Pendiente por atención
8	15080202	Maicao	3/02/2021	3/02/2021	ENT-605_2021	Emisiones Atmosféricas	11°22'38,21"N	72°14'8,94"O	11,37728	-72,235816	Pendiente por atención
9	15070201	Uribia	4/02/2021	4/02/2021	ENT-626_2021	Fauna	12°12'24,32"N	72°10'24,20"O	12,206756	-72,173389	Pendiente por atención
10	15030101	Dibulla	16/02/2021	16/02/2021	ENT-962_2021	Intervención de cauce	11°14'42,43"N	73°33'33,83"O	11,245109	-73,559389	Pendiente por atención
11	150601	Riohacha	17/02/2021	17/02/2021	ENT-988_2021	Minería ilegal	11°10'38,54"N	72°50'34,87"O	11,177372	-72,843019	Pendiente por atención
12	150602	Riohacha	17/02/2021	17/02/2021	ENT-993_2021	Flora	11°32'18,29"N	72°55'0,42"O	11,538415	-72,916784	Pendiente por atención
13	150401	Riohacha	17/02/2021	17/02/2021	ENT-997_2021	Tala	11°15'55,31"N	73°0'33,44"O	11,265363	-73,009289	Pendiente por atención
14	150402	Riohacha	17/02/2021	17/02/2021	ENT-998_2021	Tala	11°15'55,31"N	73°0'33,44"O	11,265363	-73,009289	Pendiente por atención
15	150501	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1027_2021	Minería ilegal	11°15'55,31"N	73°0'33,44"O	11,265363	-73,009289	Pendiente por atención
16	150502	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1030_2021	Tala	11°15'55,31"N	73°0'33,44"O	11,265363	-73,009289	Pendiente por atención
17	150503	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1032_2021	Tala	11°15'55,31"N	73°0'33,44"O	11,265363	-73,009289	Pendiente por atención
18	150603	Riohacha	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1159_2021	Vertimientos	11°32'18,29"N	72°55'0,42"O	11,538415	-72,916784	Pendiente por atención
19	15030102	Dibulla	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1167_2021	Vertimientos	11°14'42,44"N	73°33'33,83"O	11,245154	-73,559402	Pendiente por atención
20	150504	Riohacha	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1191_2021	Minería ilegal	11°14'1,53"N	72°54'11,55"O	11,233758	-72,903208	Pendiente por atención
21	15030103	Dibulla	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1195_2021	Fauna	11°14'42,44"N	73°33'33,83"O	11,245154	-73,559402	Pendiente por atención
22	150604	Riohacha	26/02/2021	26/02/2021	ENT-1234_2021	Tala	11°10'55,94"N	72°36'56,03"O	11,182207	-72,615564	Pendiente por atención
23	150605	Riohacha	26/02/2021	26/02/2021	ENT-1235_2021	Tala	11°30'6,51"N	72°44'44,84"O	11,50184	-72,745802	Pendiente por atención
24	150403	Riohacha	4/02/2021	4/02/2021	ENT-621_2021	Flora	11°14'34,49"N	73°4'34,03"O	11,242913	-73,07612	Pendiente por atención
25	15030203	Dibulla	5/02/2021	5/02/2021	ENT-651_2021	Flora	11°15'39,85"N	73°23'50,75"O	11,26107	-73,39743	Pendiente por atención
26	15030204	Dibulla	12/02/2021	12/02/2021	ENT-907_2021	Intervención de cauce	11°13'0,77"N	73°23'56,89"O	11,21688	-73,399136	Pendiente por atención
27	15030205	Dibulla	16/02/2021	16/02/2021	ENT-964_2021	Fauna	11°16'20,62"N	73°18'27,63"O	11,272396	-73,307673	Pendiente por atención
28	150606	Distracción	10/02/2021	10/02/2021	ENT-785_2021	Intervención de cauce	10°53'49,92"N	72°53'8,90"O	10,897201	-72,885806	Pendiente por atención
29	28010301	Fonseca	12/02/2021	12/02/2021	ENT-884_2021	Emisiones Atmosféricas	10°44'44,47"N	73°4'27,64"O	10,745686	-73,074345	Pendiente por atención
30	150607	Fonseca	15/02/2021	15/02/2021	ENT-924_2021	Tala	10°46'37,03"N	72°47'55,93"O	10,776954	-72,798871	Pendiente por atención

 Quejas Febrero de 2021



4. CONCLUSIONES

Analizada la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas por la Corporación al 28 de Febrero de 2021, se puede concluir lo siguiente:

- La Corporación registró un total de 133 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 diferentes grupos de interés de la Corporación, logrando la atención oportuna del 41.35%, de forma extemporánea del 0.75% y un 2.26% con vencimiento de términos legales establecidos sobre el universo registrado en el periodo.

Sigue siendo realmente preocupante el significativo porcentaje de PQRSD pendientes por respuesta y/o atención registrados en el segundo mes del año, correspondiente al 55.64% de las PQRSD recibidas por la Corporación.

- La Subdirección de Gestión Ambiental fue el área que recibió mayor cantidad de asignaciones, presentando una capacidad de respuesta de 54%, pero con registros pendientes por respuesta en el orden del 42% sobre el total de PQRSD que le fueron cargadas.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental, en el periodo de Febrero de 2021 presentó menos registros PQRSD que la Subdirección de Gestión Ambiental, pero reporta 19 registros en estado de pendiente por respuesta reflejando deficiencias en la atención.
- Es preocupante que 3 de los 12 requerimientos proferidos por los Entes de Control figure vencido representado en un 25%, mientras que 2 se encuentran pendiente por respuesta, lo cual puede recabar en sanciones a los funcionarios y/o la entidad.
- Durante el mes de Febrero de 2021 se observa que a la fecha de corte reporta que el 100% de las Quejas Ambientales recepcionadas se encuentran en el término de atención Pendiente por Atención, ocasionando gran preocupación debido al malestar generado por los distintos grupos de interés que interpusieron las Quejas Ambientales.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental se convirtió en el área con mayor cantidad de asignaciones de Quejas Ambientales, reflejado en el 70% sobre el total de Quejas Ambientales registradas en el periodo.
- El Distrito Capital de Riohacha D.C y los municipios de Dibulla 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 Febrero 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.
- Realizar por parte de la Alta Dirección determinaciones contundentes que lleven a la entidad al fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la institución con relación al alto porcentaje de solicitudes y/o requerimientos en el estado Pendiente por Respuesta.
- 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.corpoquajira.gov.co

Atentamente,

DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano