



---

**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  
Marzo 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 31 de marzo, aclarando que el día 13 de abril 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

### Ventanilla Única - Recepción

Sede Principal: carrera 7 No. 12 – 15 en Riohacha – La Guajira.

Laboratorio Ambiental: Calle 15 No. 11 - 12, Ciudad de Riohacha – La Guajira.

Sede Territorial Sur: kilómetro 1, salida a Barrancas en el municipio de Fonseca – La Guajira

### Página Web Institucional

Portal Institucional [www.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co) Link PQRSD

### Correo Electrónico

[servicioalcliente@corpoguajira.gov.co](mailto:servicioalcliente@corpoguajira.gov.co)

[atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co](mailto:atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co)

### Redes Sociales

@corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram

### Líneas Telefónicas

Líneas Fijas: 7275125, 7274647, 7283518 ext.: 141, 173 – 419, 7285052

Laboratorio Ambiental y 7756500 para la Sede Territorial Sur en Fonseca.

Movistar 318 5858383 Claro 3106318812 - 3106581142 Sede Fonseca 3108980584

Línea Gratuita Nacional 01 8000 954321

### 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 marzo de 2021 la Corporación presentó un total de 145 PQRSD, con una atención oportuna a 50 registros que corresponden al 35.86% 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 marzo de 2021:

Tabla No. 1

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)	43	0	0	50	93	46%
PQRSD (Entes de Control)	9	3	3	1	16	75%
QUEJAS AMBIENTALES	0	0	0	36	36	0%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>87</b>	<b>145</b>	
Porcentaje (%)	35,86	2,07	2,07	60,00	100,00	

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

Gráfico No. 1

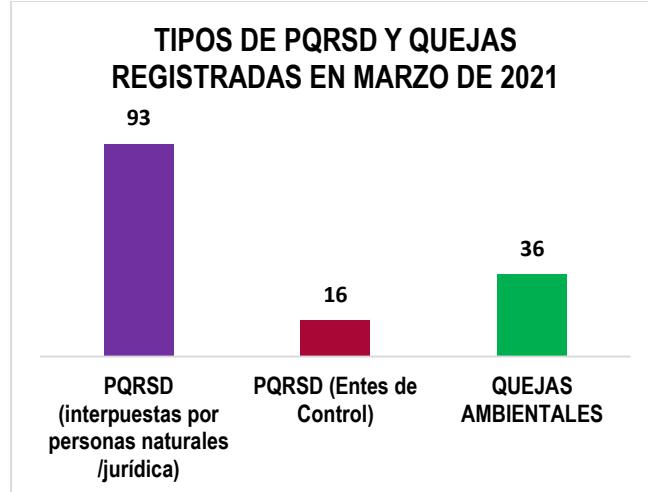
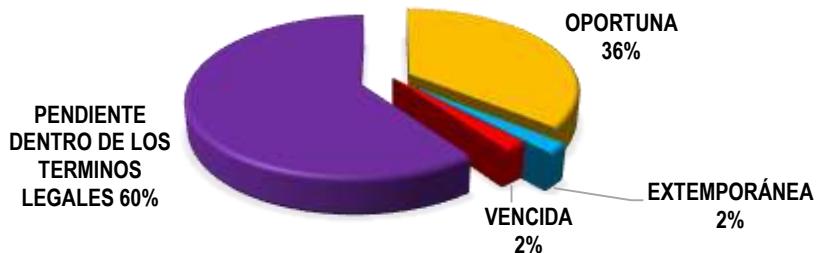


Gráfico No. 2

**ATENCIÓN GENERAL A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES  
EN MARZO DE 2021**



Como se logra apreciar, a 31 de marzo de 2021 la Corporación presentó el 38% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 36% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 2% 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 60% 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 PQRSD Y QUEJAS POR AREAS EN MARZO 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	3	8	63%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	N/A
OFICINA JURIDICA	0	0	0	3	3	0%
SECRETARIA GENERAL	7	0	0	2	9	78%
SEDE TERRITORIAL SUR	1	0	0	18	19	5%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	0	0	0	25	25	0%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	27	0	0	33	60	45%
ENTES DE CONTROL	9	3	3	1	16	75%
REGISTROS COMPARTIDOS	3	0	0	2	5	60%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>87</b>	<b>145</b>	
Equivalencia en %	35,86	2,07	2,07	60,00	100,00	

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

Gráfico No. 3

**DISTRIBUCION GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS  
POR AREAS EN MARZO DE 2021**



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, se evidenció que en el mes de marzo de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 60 registros, equivalentes al 41%, seguido por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 25 PQRSD asignadas que corresponden al 17%, la Sede Territorial Sur con 19 registros asignados presentó el 13% de los registros a su cargo, por parte de los Entes de Control se recepcionó 16 requerimientos reportando el 11%, Secretaría General recibió el cargue de 9 solicitudes equivalentes con el 6%, la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 8 PQRSD correspondientes al 6%, la Oficina Asesora Jurídica recibió la asignación de 3 solicitudes representadas en un 2% y se reporta que la Oficina de Comunicaciones no presentó solicitudes y/o requerimientos durante el mes de marzo de 2021.

Igualmente se logró el registro de 5 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 4%.



## DATOS ESPECÍFICOS:

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

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

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

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

- Dinámica de atención a las quejas ambientales durante el mes de marzo de 2021.
- Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el mes de marzo de 2021.
- Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el mes de marzo de 2021.
- Reporte de ubicación geográfica de las Quejas Ambientales para el Sistema de Información Geográfica de Corpoguajira durante el mes de marzo 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 marzo 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 marzo de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trató **93** registros interpuestos 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 marzo de 2021 de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 3

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	5			3	8	63%
SECRETARIA GENERAL	7			2	9	78%
OFICINA ASESORA JURIDICA				3	3	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	1			3	4	25%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL				5	5	0%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	27			32	59	46%
REGISTROS COMPARTIDOS	3			2	5	60%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>93</b>	
Equivalencia en %	46,24	0,00	0,00	53,76	100,00	

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

Gráfico No. 4





La información descrita en la tabla No. 3 y gráfico No. 4 indica un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 56%, 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 44%.

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 59 PQRSD, logrando una atención del 46% sobre el universo de asuntos de su competencia.

La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 5 registros de los cuales no cumplió con la atención de ninguno de los mismos; la Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 4 PQRSD, logrando la respuesta a 1 registros que son equivalentes al 25%, %, la Oficina Asesora Jurídica recibió un total de 3 solicitudes de las cuales se encuentra pendiente por atención, , la Secretaría General recibió la asignación de 9 PQRSD de las cuales se respondieron 7 y otras 2 encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos y por último que la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 9 PQRSD de las cuales le dieron trámite oportuno a 5 logrando un cumplimiento del 63%.

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 5 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 marzo de 2021 se presentó la siguiente manera:

Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	49
QUEJA	
RECLAMO	1
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	43
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>



Se recibieron 49 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 53% del total de registros en el mes, se reporta un total de 43 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 46% y durante el mes de marzo se presentó 1 reclamo debido a una factura sobre el cobro de la Tasa por Uso de Aguas.

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 46 registros representado en un 50%, seguido del canal virtual (Correo Electrónico) con un 43%, el canal Telefónico con un 6% y un 1% correspondiente al canal de la Página Web durante el mes de marzo de 2021.

Tabla No. 5

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	40
FÍSICO	46
PAGINA WEB	1
TELÉFONO	6
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>

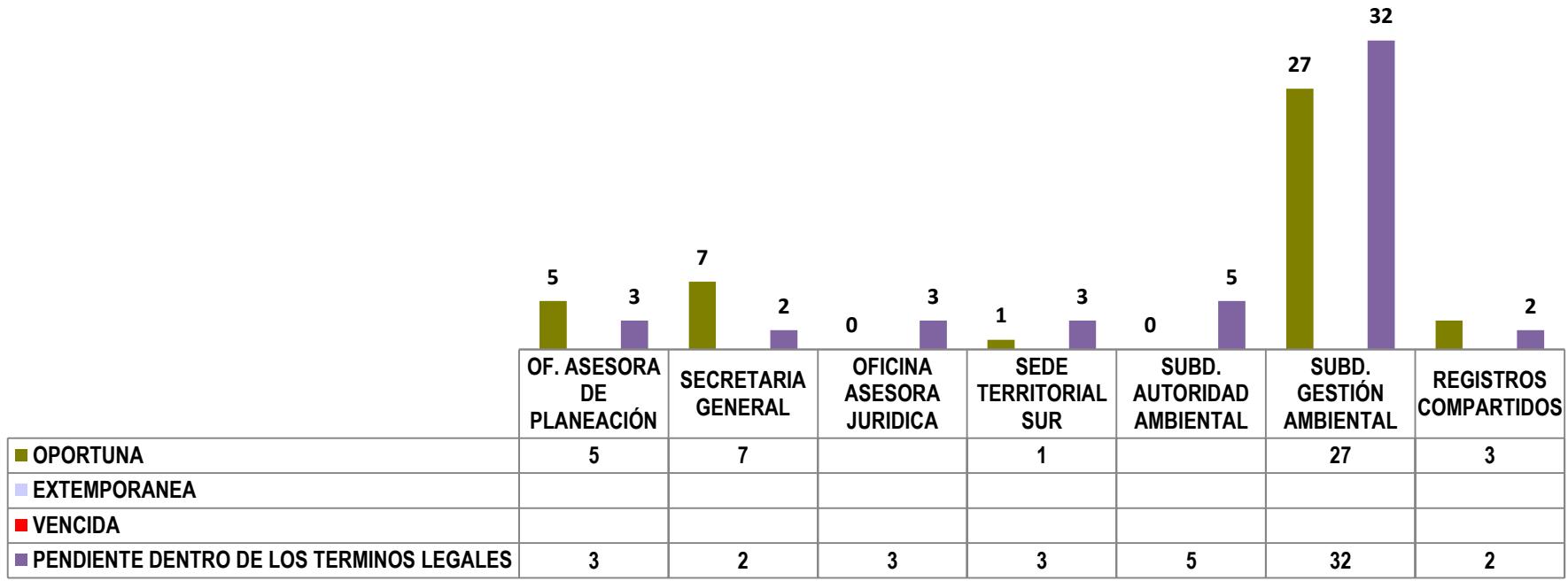
Gráfico No. 6



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

**Gráfico No. 7**  
**Dinámica de Atención por Áreas en marzo de 2021**

**DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSD MARZO 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 marzo de 2021 se encontró que la Corporación registró un total de **16** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, también se recibieron requerimientos de Parques Nacionales Naturales de Colombia, de la Dirección de Vigilancia Fiscal y de la Dirección de Información, Análisis y Reacción Inmediata DARI, que si bien es cierto no son Entes de Control es necesario reportarlo para realizar las estadísticas precisas.

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

Tabla No. 6

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	4	1	3		8	63%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1				1	100%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL	1				1	100%
SECRETARIA GENERAL	1				1	100%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	1	1		1	3	67%
GESTION TIC'S		1			1	100%
REGISTROS COMPARTIDOS	1				1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	56,25	18,75	18,75	6,25	100,00	

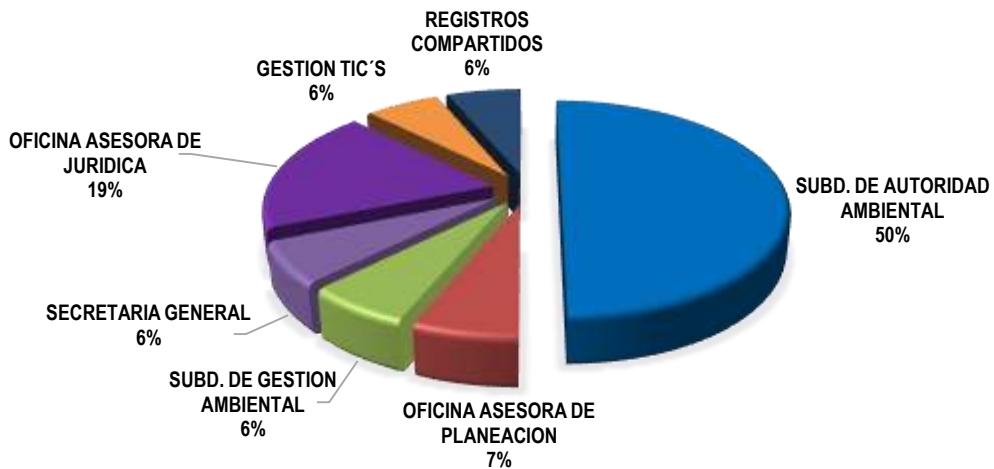
Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 6% de requerimientos recibidos en el mes de marzo de 2021 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 50% de las asignaciones, la Oficina Asesora Planeación tuvo a su cargo la atención al 7%, la Secretaría General, la Subdirección de Gestión Ambiental y Gestión TIC's recibieron el 6% de las asignaciones para cada área

mientras que la Oficina Asesora Jurídica recibió el 19% del total de asignaciones de parte de la Oficina de Control Interno.

Gráfico No. 8

**DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL  
MARZO DE 2021**



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 9

**REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL EN MARZO DE 2021**



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% mientras que Parques Nacionales Naturales de Colombia, la Dirección de Vigilancia Fiscal y la Dirección de Información, Análisis y Reacción Inmediata DARI tienen el 6% de los requerimientos para cada entidad durante el mes de marzo de 2021.



Es importante destacar que a 31 de marzo de 2021 la Corporación logró la respuesta a 9 requerimientos, obteniendo el 60% de cumplimiento de forma oportuna, 20% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 20%.

Gráfico No. 10

**DINAMICA DE ATENCION ENTES DE CONTROL MARZO DE 2021**

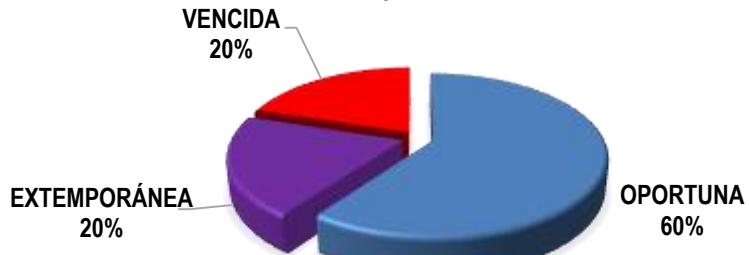
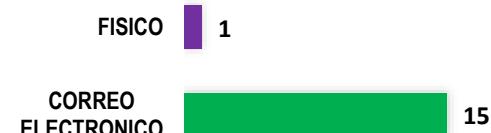


Gráfico No. 11

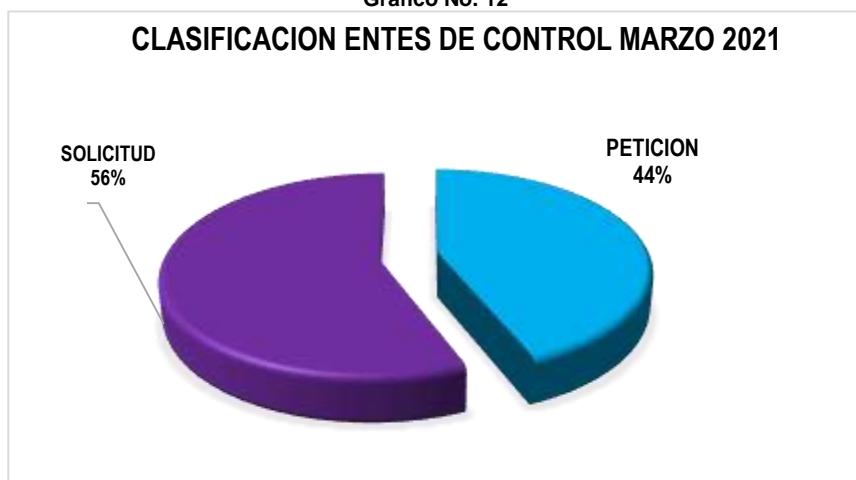
**CANAL DE INFORMACION UTILIZADO POR LOS ENTES DE CONTROL MARZO 2021**



Particularmente, en lo que corresponde al mes de marzo 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 56% de los registros se recibieron por este canal dispuesto mientras que el 44% corresponde al canal físico.

Gráfico No. 12

**CLASIFICACION ENTES DE CONTROL MARZO 2021**



**3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES**

En el mes de marzo de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **36** 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 marzo 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

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN		
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL				1	1	0%
SEDE TERRITORIAL SUR				15	15	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL				20	20	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	
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 20 asignaciones, fue el área que en el mes de marzo de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales, seguida por la Sede Territorial, con 15 asignaciones, y por último la Subdirección de Gestión Ambiental con 1 asignación 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 marzo de 2021.

Gráfico No. 13

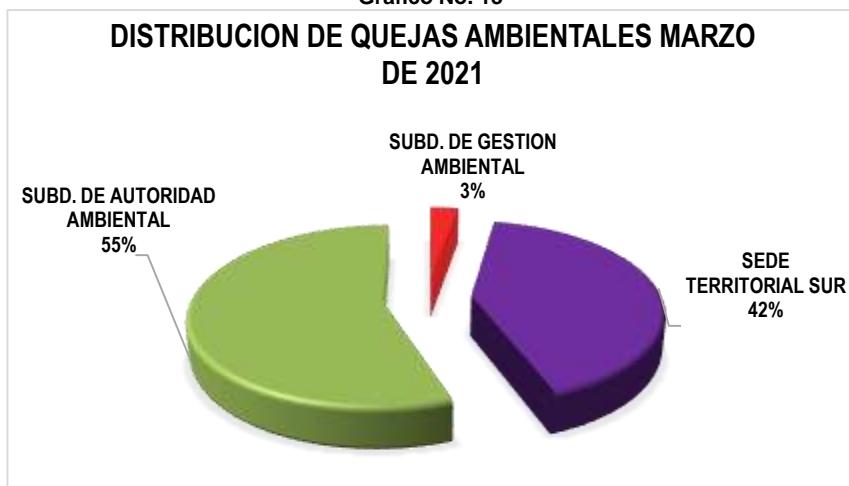
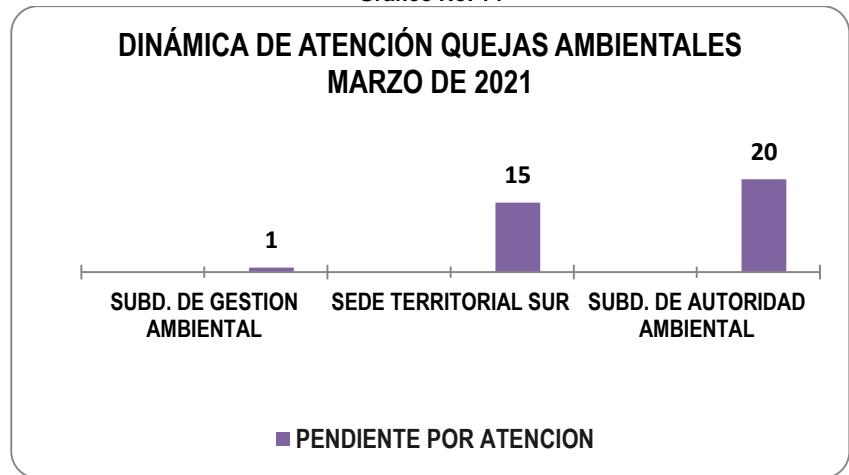


Gráfico No. 14



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.

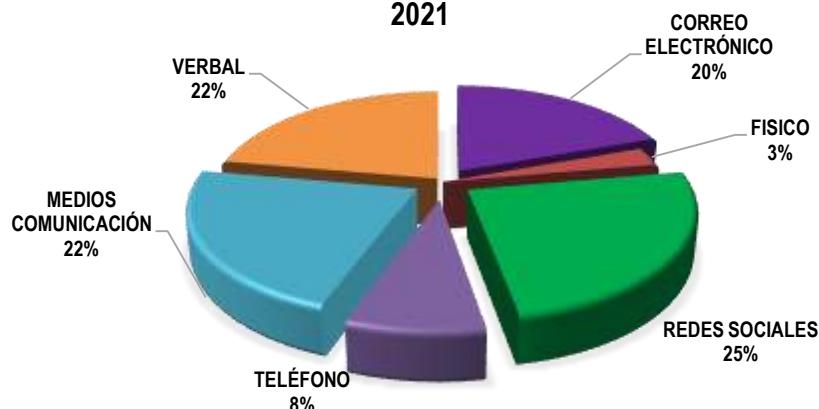
Las Quejas Ambientales fueron recibidas a través de los canales de información dispuestos por la Corporación al servicio de la ciudadanía como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 8

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	7
FISICO	1
REDES SOCIALES	9
TELÉFONO	3
MEDIOS COMUNICACIÓN	8
VERBAL	8
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>36</b>

Gráfico No. 15

**CANAL DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER QUEJAS AMBIENTALES EN MARZO DE 2021**



De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal de Redes Sociales con un 25% del total recibido seguido por los canales de Medios de Comunicación y Verbal con un 22% para cada canal, el canal virtual a través de Correos Electrónicos representó un 20% mientras que el canal físico un 3% durante el mes de marzo de 2021.

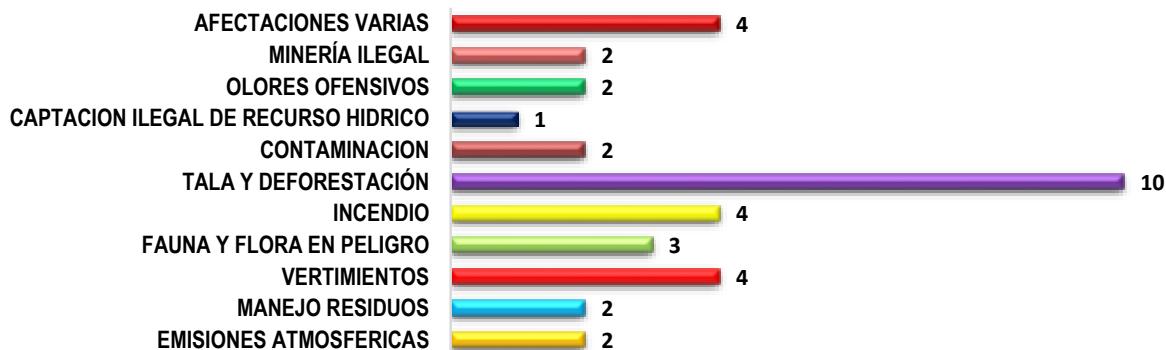


### 3.1. ANÁLISIS DE AFECTACIONES AMBIENTALES EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA.

Las Quejas Ambientales registradas en marzo 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

#### AFFECTACIONES AMBIENTALES REGISTRADAS EN EL MES DE MARZO DE 2021



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.

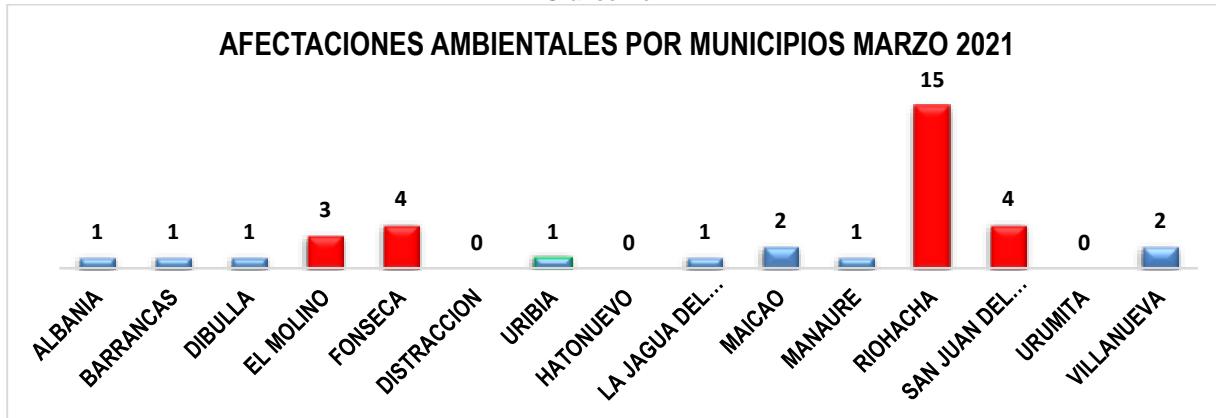
Otras afectaciones de importante frecuencia en marzo de 2021 fueron aquellos casos relacionados con la afectación a la **Fauna y Flora**, ya sea por cautiverio de aves silvestres y/o daños a la flora por construcciones inadecuadas; el desarrollo de actividades **Mineras** genera un foco de insatisfacción 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 el sector de Palomino en el municipio de Dibulla, también existe reporte de la afectación de **Emisiones Atmosféricas** generadas por distintas actividades como son un horno que fabrica ladrillo en Uribía, otra afectación ambiental fue relacionada con **Captación Ilegal del Recurso Hídrico** debido a captación en fincas privadas por personas sin permiso alguno ocasionando afectación a los propietarios de predios y comunidad en general, también se presentaron afectaciones por **Manejo de Residuos** en la cual denuncian la no recolección de basuras en los diferentes corregimientos de La Guajira, se presentaron diversos **Incendios** afectando el ambiente por la gran generación de humo y acabando con la flora y fauna del departamento de La Guajira, por otro lado se presentaron afectaciones ambientales debido a **Olores Ofensivos** principalmente en la ciudad de Riohacha debido a los diversos desechos de los distintos animales que se encuentran por la ciudad y por último se presenta **Afectaciones Varias** la cual se debe a afectaciones que se ejecutan de manera conjunta relacionada con Tala e



Incendio principalmente en el municipio de San Juan del Cesar causando grave daño ecológico a la flora y fauna de la región .

De otro lado, es necesario señalar que el Distrito Capital de **Riohacha D.C** y los municipios de **San Juan del Cesar, Fonseca y El Molino** fueron los que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en marzo 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 MARZO 2021.

Gráfico No. 18





**Tabla de Asignación de Coordenadas a las Quejas Ambientales Vigencia 2021**

ITEM	ID_Evento	Municipio	Fecha_ocurrencia	Fecha_registro	Descripción_evento	Afectación_ambiental	lat_geo	lon_geo	lat	lon	Gestion
1	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
2	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
3	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
4	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
5	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
6	15080201	Maicao	28/01/2021	28/01/2021	ENT-456_2021	Contaminación	11°22'48,20"N	72°14'32,09"O	11,380054	-72,422246	Pendiente por atención
7	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
8	15080202	Maicao	3/02/2021	3/02/2021	ENT-605_2021	Emisiones Atmósfericas	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	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
11	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
12	150606	Distracción	10/02/2021	10/02/2021	ENT-785_2021	Intervención de cauce	10°53'49,92"N	72°53'8,90"O	10,887921	-72,885806	Pendiente por atención
13	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
14	28010301	Fonseca	12/02/2021	12/02/2021	ENT-884_2021	Emisiones Atmósfericas	10°44'44,47"N	73°4'27,64"O	10,745686	-73,074345	Pendiente por atención
15	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
16	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
17	15030205	Dibulla	16/02/2021	16/02/2021	ENT-964_2021	Fauna	11°16'20,62"N	73°18'27,63"O	11,273996	-73,307673	Pendiente por atención
18	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
19	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
20	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
21	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
22	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
23	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
24	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
25	150603	Riohacha	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1159_2021	Vertimientos	11°32'18,29"N	72°55'0,42"O	11,558415	-72,916784	Pendiente por atención
26	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
27	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
28	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
29	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
30	150605	Riohacha	26/02/2021	26/02/2021	ENT-1235_2021	Tala	11°30'6,51"N	72°4'44,84"O	11,50184	-72,745802	Pendiente por atención
31	28010303	FONSECA	1/03/2021	1/03/2021	ENT-1304_2021	Quemas	10°44'44,47"N	73°4'27,64"O	10,745,686	-73,074,345	Pendiente por atención
32	15070101	Manaure	2/03/2021	2/03/2021	ENT-1319_2021	Contaminación	11°46'23,09"N	72°26'28,30"O	11,773,081	-72,441,194	Pendiente por atención
33	150505	RIOHACHA	3/03/2021	3/03/2021	ENT-1375_2021	Quemas	11°48,16"	72°59'42,21"O	11,235,599	-72,995,058	Pendiente por atención
34	150506	RIOHACHA	5/03/2021	5/03/2021	ENT-1438_2021	Tala	11°7'57,00"N	72°55'30,99"O	11,132,500	-72,925276*	Pendiente por atención
35	15070102	URIBIA	5/03/2021	5/03/2021	ENT-1453_2021	Emisiones Atmósfericas	11°43'18,26"N	72°16'51,07"O	11,721,740	-72,280,853	Pendiente por atención
36	150507	RIOHACHA	8/03/2021	8/03/2021	ENT-1499_2021	Tala	11°31'50,16"N	72°54'45,86"O	11,530,600	-72,912,739	Pendiente por atención
37	150508	RIOHACHA	8/03/2021	8/03/2021	ENT-1504_2021	Manejo de residuos	11°25'24,73"N	73°3'51,80"O	11,423,536	-73,064,389	Pendiente por atención
38	15070103	ALBANIA	8/03/2021	8/03/2021	ENT-1510_2021	Contaminación de aguas	11°14'44,78"N	72°32'27,78"O	11,245,798	-72,534,124	Pendiente por atención
39	28010302	EL MOLINO	8/03/2021	8/03/2021	ENT-1508_2021	Fauna	10°37'40,32"N	72°53'52,74"O	10,627,866	-72,897,982	Pendiente por atención
40	28010304	MOLINO	8/03/2021	8/03/2021	ENT-1509_2021	Captación ilegal	10°37'39,47"N	72°53'52,55"O	10,627,630	-72,897,930	Pendiente por atención
41	150608	RIOHACHA	9/03/2021	9/03/2021	ENT-1528_2021	Olores ofensivos	11°31'50,16"N	72°54'45,86"O	11,530,600	-72,912,739	Pendiente por atención
42	150609	RIOHACHA	9/03/2021	9/03/2021	ENT-1533_2021	Tala	11°31'50,16"N	72°54'45,86"O	11,530,600	-72,912,739	Pendiente por atención
43	150610	RIOHACHA	9/03/2021	9/03/2021	ENT-1542_2021	Tala	11°31'50,16"N	72°54'45,86"O	11,530,599	-72,912,739	Pendiente por atención
44	150509	RIOHACHA	9/03/2021	9/03/2021	ENT-1548_2021	Manejo de residuos	11°7'56,49"N	72°55'30,65"O	11,132,358	-72,925,181	Pendiente por atención
45	15030104	DIBULLA	11/03/2021	11/03/2021	ENT-1648_2021	Vertimientos	11°14'34,24"N	73°33'28,41"O	11,242,844	-73,557,892	Pendiente por atención
46	150615	MOLINO	11/03/2021	11/03/2021	ENT-1637_2021	Minería ilegal	10°37'39,47"N	72°53'52,55"O	10,627,631	-72,897,931	Pendiente por atención
47	150611	RIOHACHA	12/03/2021	12/03/2021	ENT-1682_2021	Tala y Quema	11°14'8,16"N	72°59'42,57"O	11,235,600	-72,995,158	Pendiente por atención
48	150510	RIOHACHA	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1745_2021	Incendio	11°48,15"	72°59'42,21"O	11,235,597	-72,995,058	Pendiente por atención
49	150616	FONSECA	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1739_2021	Tala	10°48'23,19"N	72°48'55,01"O	10,806,441	-72,815,280	Pendiente por atención
50	150617	FONSECA	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1740_2021	Tala	10°50'37,65"N	72°47'52,83"O	10,843,792	-72,798,008	Pendiente por atención
51	28010305	VILLANUEVA	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1747_2021	Tala	10°35'16,47"N	72°58'4,52"O	10,587,908	-72,967,923	Pendiente por atención
52	28010306	VILLANUEVA	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1748_2021	Tala	10°35'14,83"N	72°58'5,61"O	10,587,453	-72,968,225	Pendiente por atención
53	15080202	MAICAO	16/03/2021	16/03/2021	ENT-1765_2021	Vertimientos	11°24'17,06"N	72°18'47,80"O	11,404,740	-72,313,279	Pendiente por atención
54	28010307	SAN JUAN DEL CESAR	16/03/2021	16/03/2021	ENT-1766_2021	Vertimientos	10°48'46,69"N	73°6'8,06"O	10,812,969	-73,102,240	Pendiente por atención
55	28010308	SAN JUAN DEL CESAR	16/03/2021	16/03/2021	ENT-1767_2021	Tala/Incendio	10°48'46,69"N	73°6'8,06"O	10,812,969	-73,102,239	Pendiente por atención
56	28010309	LA JAGUA DEL PILAR	16/03/2021	16/03/2021	ENT-1778_2021	Fauna	10°27'58,16"N	73°2'33,1"O	10,466,156	-73,034,252	Pendiente por atención
57	150511	RIOHACHA	17/03/2021	17/03/2021	ENT-1811_2021	Minería ilegal	11°7'56,49"N	72°55'30,65"O	11,132,358	-72,925,181	Pendiente por atención
58	150612	RIOHACHA	17/03/2021	17/03/2021	ENT-1819_2021	Vertimientos	11°31'50,16"N	72°54'45,86"O	11,530,599	-72,912,739	Pendiente por atención
59	150614	RIOHACHA	17/03/2021	17/03/2021	ENT-1806_2021	Fauna	11°31'50,16"N	72°54'45,86"O	11,530,600	-72,912,739	Pendiente por atención
60	28010310	SAN JUAN DEL CESAR	17/03/2021	17/03/2021	ENT-1807_2021	Tala/Incendio	10°48'46,42"N	73°6'8,01"O	10,812,894	-73,102,225	Pendiente por atención
61	150512	RIOHACHA	18/03/2021	18/03/2021	ENT-1845_2021	Tala	11°17'21,19"N	73°6'36,11"O	11,289,219	-73,110,031	Pendiente por atención
62	150618	BARRANCAS	23/03/2021	23/03/2021	ENT-1919_2021	Incendio	10°58'31,30"N	72°48'51,26"O	10,975,361	-72,814,239	Pendiente por atención
63	150619	SAN JUAN DEL CESAR	25/03/2021	25/03/2021	ENT-1979_2021	Tala/Incendio	10°48'46,94"N	73°6'7,62"O	10,813,039	-73,102,117	Pendiente por atención
64	150613	RIOHACHA	26/03/2021	26/03/2021	ENT-2010_2021	Olores ofensivos	11°14'12,68"N	72°59'51,91"O	11,236,855	-72,997,752	Pendiente por atención
65	15070104	MAICAO	26/03/2021	26/03/2021	ENT-2023_2021	Tala	11°19'60,00"N	72°25'0,00"O	11,333,333	-72,416,667	Pendiente por atención
66	150620	FONSECA	30/03/2021	30/03/2021	ENT-2111_2021	Emisiones Atmósfericas	10°30'37,65"N	72°47'52,86"O	10,843,792	-72,798,018	Pendiente por atención



Quejas Ambientales Marzo de 2021



#### 4. CONCLUSIONES

- Analizada la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas por la Corporación al 31 de marzo de 2021, se puede concluir lo siguiente: En términos generales a 31 de marzo de 2021 la Corporación presentó un total de 145 PQRSD, con una atención oportuna a 50 registros que corresponden al 34.48% en la atención a los grupos de interés de la entidad.
- 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 59 PQRSD, logrando una atención del 46% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- Se presenta un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 56% del total de PQRSD ingresadas a la Corporación.
- El canal más utilizado para interponer una PQRSD fue el canal Físico con 46 registros representado en un 50%, seguido del canal virtual (Correo Electrónico) con un 43%, el canal Telefónico con un 6% y un 1% correspondiente al canal de la Página Web durante el mes de marzo de 2021.
- Se recibieron 49 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 53% del total de registros en el mes, se reporta un total de 43 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 46% y durante el mes de marzo se presentó 1 reclamo debido a una factura sobre el cobro de la Tasa por Uso de Aguas.
- En este sentido, para el mes de marzo de 2021 se encontró que la Corporación registró un total de 16 requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, también se recibieron requerimientos de Parques Nacionales Naturales de Colombia, de la Dirección de Vigilancia Fiscal y de la Dirección de Información, Análisis y Reacción Inmediata DARI.
- En relación a los Entes de Control, 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% mientras que Parques Nacionales Naturales de Colombia, la Dirección de Vigilancia Fiscal y la Dirección de Información, Análisis y Reacción Inmediata DARI obtienen el 6% de los requerimientos para cada entidad durante el mes de marzo de 2021.
- Es importante destacar que a 31 de marzo de 2021 la Corporación logró la respuesta a 9 requerimientos, obteniendo el 60% de cumplimiento de forma oportuna, 20% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 20%.
- 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
- En el caso de Quejas Ambientales es necesario informar que a la fecha de corte reporta que el 100% de los casos se encuentran pendiente por atención.
- Los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal de Redes Sociales con un 25% del total recibido seguido por los canales de Medios de Comunicación y Verbal con un 22% para cada canal, el canal virtual a través de



Correos Electrónicos representó un 20% mientras que el canal físico un 3% durante el mes de marzo de 2021.

- 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.
- El Distrito Capital de Riohacha D.C y los municipios de **San Juan del Cesar, Fonseca y El Molino** fueron los que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en marzo de 2021



## 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.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co)

Atentamente,

**DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA**

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano