



**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

Abril 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 30 de abril, aclarando que el día 5 de mayo 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 30 de abril de 2021 la Corporación presentó un total de 135 PQRSD, con una atención oportuna a 49 registros que corresponden al 36.30% 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 30 de abril de 2021:

Tabla No. 1

ANÁLISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN ABRIL 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)	43	0	0	55	98	44%
PQRSD (Entes de Control)	5	4	6	7	22	41%
QUEJAS AMBIENTALES	1	0	0	14	15	7%
TOTAL	49	4	6	76	135	
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>36,30</i>	<i>2,96</i>	<i>4,44</i>	<i>56,30</i>	<i>100,00</i>	

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

Gráfico No. 1

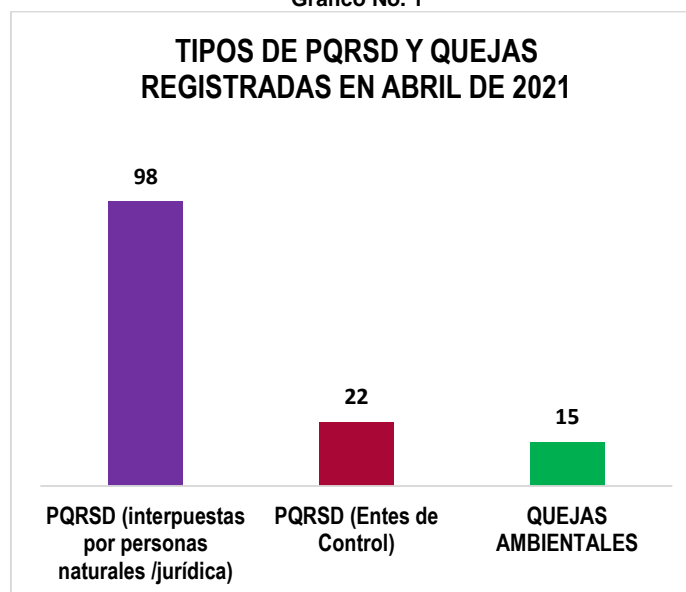


Gráfico No. 2



Como se logra apreciar, a 30 de abril de 2021 la Corporación presentó el 39% 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 3% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 5% 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:

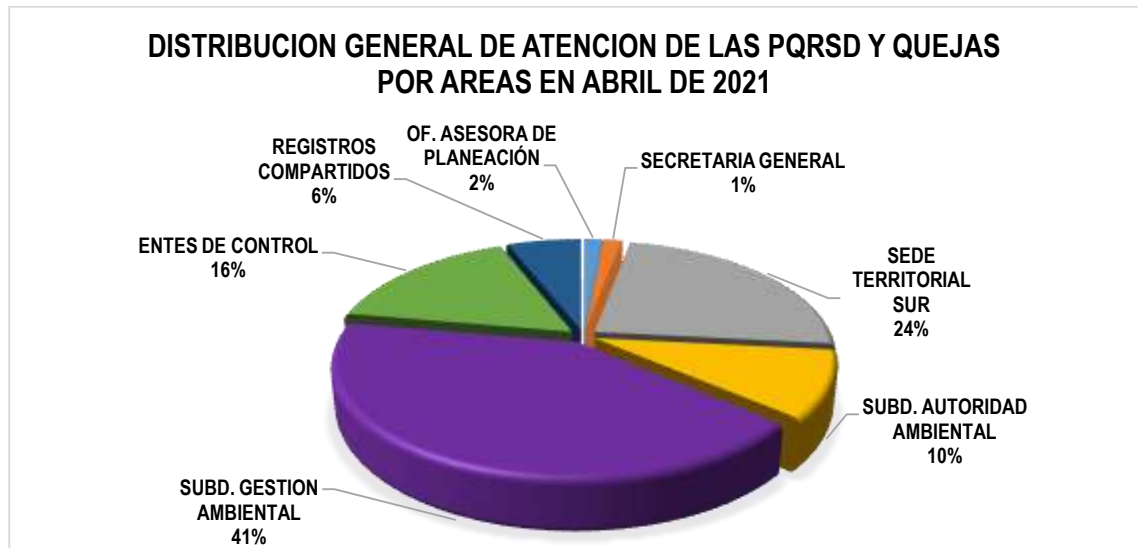
Tabla No. 2

DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS EN ABRIL DE 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	2	2	0%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	N/A
OFICINA JURIDICA	0	0	0	0	0	N/A
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	1	2	50%
SEDE TERRITORIAL SUR	18	0	0	14	32	56%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	0	0	0	13	13	0%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	23	0	0	33	56	41%
ENTES DE CONTROL	5	4	6	7	22	41%
REGISTROS COMPARTIDOS	2	0	0	6	8	25%
TOTAL	49	4	6	76	135	
Equivalencia en %	36,30	2,96	4,44	56,30	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 abril de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 56 registros, equivalentes al 41%, seguido por la Sede Territorial Sur con 32 registros asignados presentó el 24% de los registros a su cargo, por parte de los Entes de Control se recepcionó 22 requerimientos reportando el 16%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 13 PQRSD asignadas que corresponden al 10%, Secretaria General y la Oficina Asesora de Planeación recibieron el cargue de 2 solicitudes independientemente equivalentes con el 3%, se reporta que la Oficina de Comunicaciones y la Oficina Asesora Jurídica no presentaron solicitudes y/o requerimientos durante el mes de abril 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 abril de 2021 en el siguiente orden:

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

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

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

- Dinámica de atención a las Quejas Ambientales durante el mes de abril de 2021.
- Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el mes de abril de 2021.
- Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el mes de abril de 2021.
- Reporte de ubicación geográfica de las Quejas Ambientales para el Sistema de Información Geográfica de Corpoguajira durante el mes de abril 2021

4. Conclusiones.

5. Recomendaciones.



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

Una vez acopiada la información PQRSD recibida por la Corporación, 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 30 de abril 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 abril de 2021 de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 3

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD ABRIL 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN				2	2	0%
SECRETARIA GENERAL	1			1	2	50%
SEDE TERRITORIAL SUR	17			7	24	71%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL				6	6	0%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	23			33	56	41%
REGISTROS COMPARTIDOS	2			6	8	25%
TOTAL	43	0	0	55	98	
Equivalencia en %	43,88	0,00	0,00	56,12	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 43.88%.

En este orden de análisis, es procedente señalar lo siguiente:

- El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 56 PQRSD, logrando una atención del 41% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 6 registros de los cuales se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 24 PQRSD, logrando la respuesta a 17 registros que son equivalentes al 71%.
- La Secretaria General recibió la asignación de 2 PQRSD de las cuales se respondió 1 logrando un cumplimiento del 50%.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 2 PQRSD 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 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 abril de 2021 se presentó la siguiente manera:

Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	42
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	56
TOTAL	98



Se recibieron 42 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 43% del total de registros en el mes, se reporta un total de 56 solicitudes diferentes a los derechos de petición, entre las cuales se encontraron solicitudes por donaciones de madera, donaciones de árboles, préstamos del auditorio, acompañamientos, entre otros, los cuales estuvieron representados en el 57%.

Gráfico No. 5

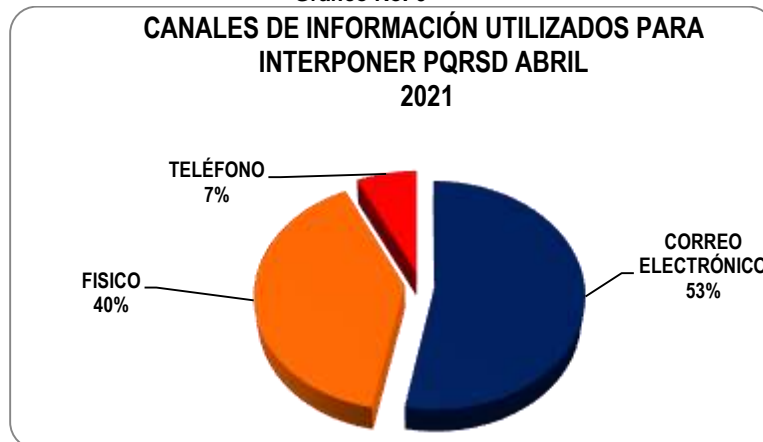


Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de 52 reportes representado en un 53%, seguido por el canal Físico con 39 registros representado en un 40% y por último el canal Telefónico con un total de 7 registros reporta un 7%.

Tabla No. 5

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	52
FISICO	39
TELÉFONO	7
TOTAL	98

Gráfico No. 6

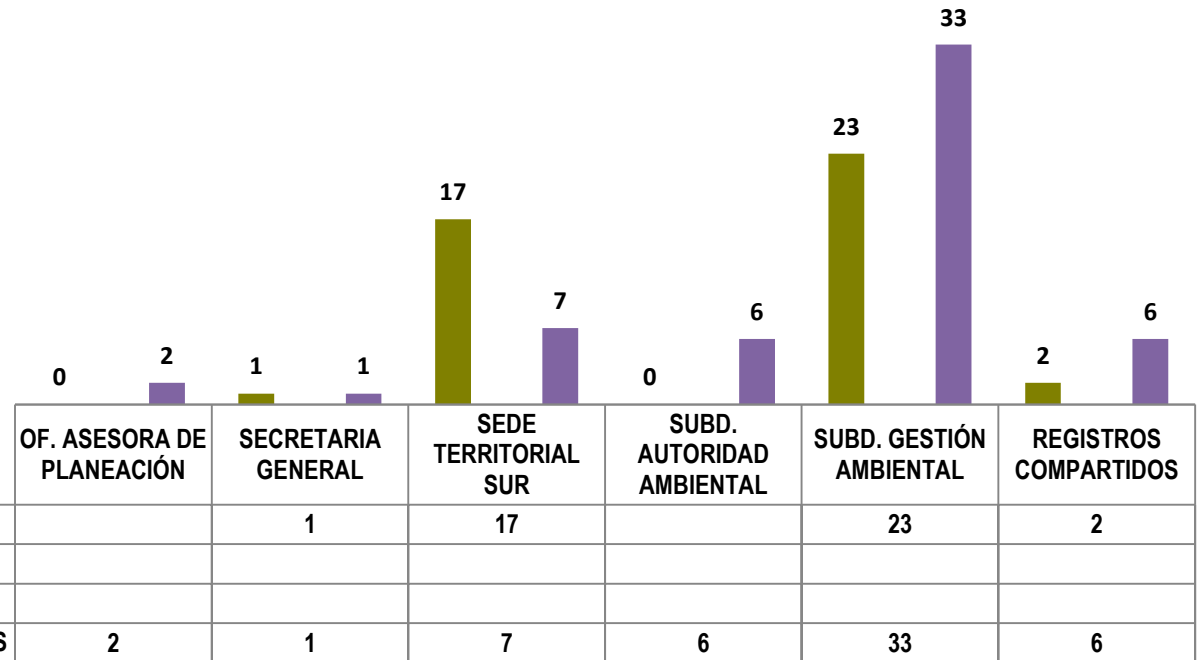




En el gráfico No. 7 se puede detallar las estadísticas de atención por áreas en el mes de abril de 2021.

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

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRS D ABRIL 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 abril de 2021 se encontró que la Corporación registró un total de **22** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Senado de la República y Fiscalía General de la Nación, también se recibieron requerimientos del Departamento Nacional de Planeación –DNP-, Ministerio de Ambiente, de la Central de inversiones S.A (Administrador del Sistema de Información de Gestión de Activos –SIGA-) y de la Dirección General Marítima –DIMAR-, que si bien es cierto no son Entes de Control es necesario reportarlo para realizar las estadísticas precisas.

En el mes de abril 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 ABRIL DE 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	2	1	3	5	11	27%
SECRETARIA GENERAL	1	1		1	3	67%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	2				2	100%
REGISTROS COMPARTIDOS		2	3	1	6	33%
TOTAL	5	4	6	7	22	
Equivalencia en %	22,73	18,18	27,27	31,82	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 27% de requerimientos recibidos en el mes de abril 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 Secretaria General recibió el 14% de las asignaciones y la Oficina Asesora Jurídica recibió el 9% del total de asignaciones de parte de la Oficina de Control Interno.

Gráfico No. 8



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 9



Se observa que el 36% de los requerimientos fueron interpuestos por la Contraloría General de la República, con el 23% de los requerimientos la Fiscalía General de la Nación, seguido por Procuraduría General de la Nación con un 18%, con el 5% para cada uno se observa al Ministerio de Ambiente y a la Dirección General Marítima y por último con un 4% de manera independiente se reporta requerimientos del Senado de la Nación y el Departamento Nacional de Planeación

Es importante destacar que a 30 de abril de 2021 la Corporación logró la respuesta a 9 requerimientos, obteniendo el 22.73% de cumplimiento de forma oportuna, 18.18% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 27.27% y un 31.82 de los requerimientos se encuentran pendiente por

respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 10

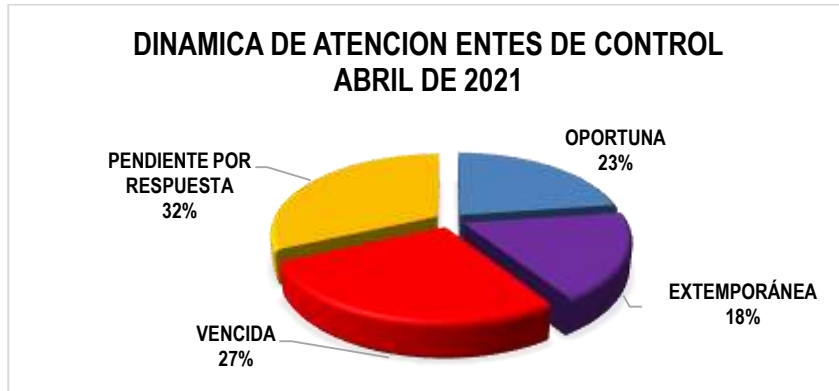
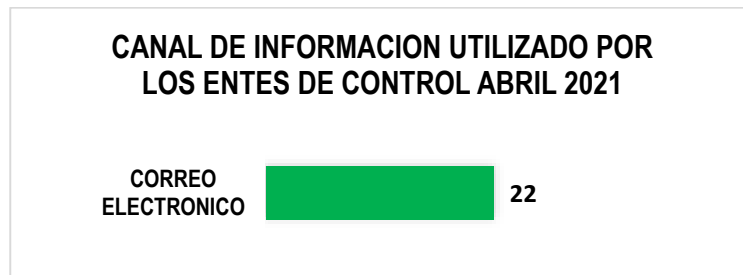
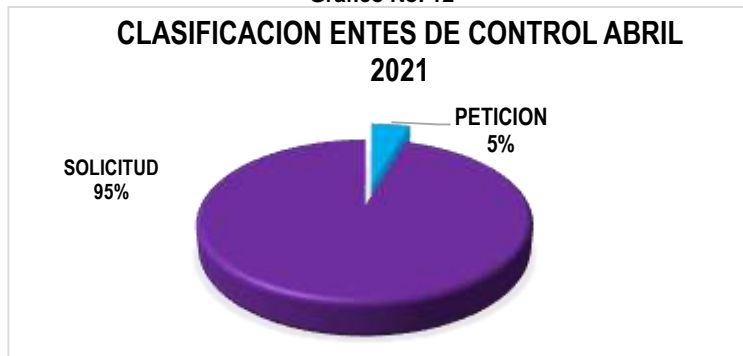


Gráfico No. 11



Particularmente, en lo que corresponde al mes de abril 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, así mismo se refleja un 95% de los requerimientos correspondieron a solicitudes mientras que un 5% a peticiones.

Gráfico No. 12



3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de abril de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **15** 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 abril de 2021 es necesario informar que a la fecha de corte reporta que el 93.33% de los casos se encuentran pendiente por atención y solamente el 6.67% de los casos han sido atendidos y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 7

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS ABRIL 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCION		
SEDE TERRITORIAL SUR	1			7	8	13%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL				7	7	0%
TOTAL	1	0	0	14	15	
Equivalencia en %	6,67	0,00	0,00	93,33	100,00	

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

Como se puede apreciar, la Sede Territorial, con 8 asignaciones fue el área que en el mes de abril de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales, seguida por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 7 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 abril de 2021.

Gráfico No. 13

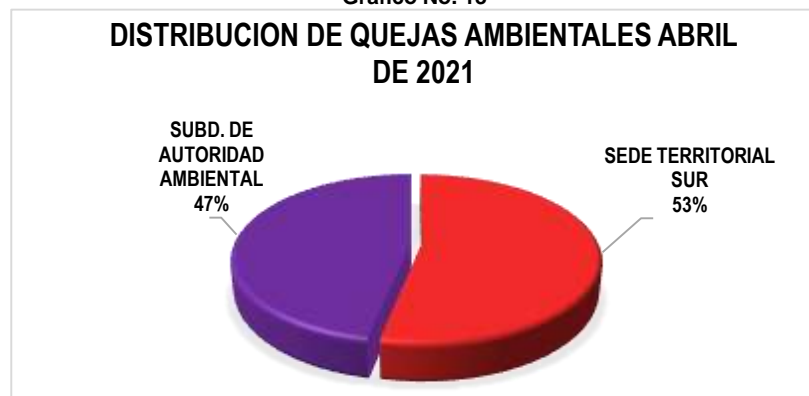
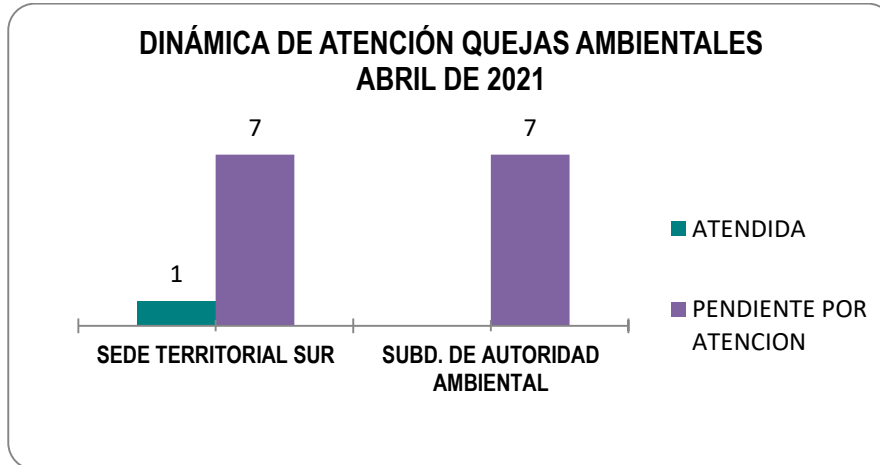




Gráfico No. 14



Se observa que en el mes de abril de 2021 la Sede Territorial Sur, la Subdirección de Autoridad Ambiental tienen la mayor parte de 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	8
REDES SOCIALES	4
TELÉFONO	1
MEDIOS COMUNICACIÓN	2
TOTAL REGISTROS	15



Gráfico No. 15



De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal virtual a través de Correos Electrónicos representado en un 53%, seguido del canal de Redes Sociales con un 27% del total recibido mientras que por los canales de Medios de Comunicación reportaron un 13% y por último el canal telefónico con un 7% durante el mes de abril de 2021.

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

Las Quejas Ambientales registradas en abril 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





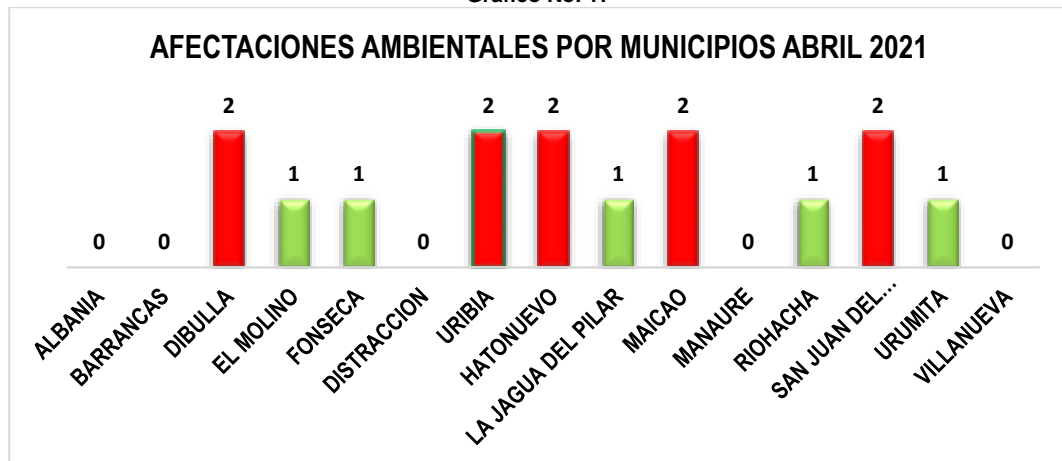
De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como la **Fauna y Flora en peligro** fueron las afectaciones al ecosistema que mayores números de reportes presentaron, convirtiéndose así en las principales dificultades que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.

Otras afectaciones de importante frecuencia en abril de 2021 fueron aquellos casos relacionados con la afectación a 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, otra afectación ambiental fue relacionada con **Captación Ilegal del Recurso Hídrico** debido a captación para ejecutar proyectos del parque eólico en la Alta Guajira sin permiso alguno ocasionando afectación a la comunidad en general, de igual manera se presentaron afectaciones por **Contaminación** en el arroyo en Hatonuevo por muerte de peces, se reportó también afectación en **Zona Protegida** debido la construcción de un estadero al lado de la laguna en la zona de conservación del distrito de manejo integrado delta del Río Ranchería.

También se presentaron afectaciones por **Manejo de Residuos** en la cual denuncian constantes quemas de llantas por parte de migrantes ocasionando gran contaminación ambiental, se presentó un **Incendio** ocasionado por las quemas de árboles en cerros para le posterior tala en el Río Cañas

De otro lado, es necesario señalar que los municipios de **San Juan del Cesar, Maicao, Hatonuevo, Uribía y Dibulla** fueron los que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en abril 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 ABRIL 2021.

Gráfico No. 18





Tabla de Asignación de Coordenadas a las Quejas Ambientales abril 2021

ITEM	ID_Evento	Municipio	Fecha_ocurrencia	Fecha_registro	Descripcion_evento	Afectacion_ambiental	lat_geo	lon_geo	lat	lon	Gestion
1	150613	Riohacha	6/01/2021	6/01/2021	ENT-30_2021	Tala	11°14'16.21"N	72°59'16.84"O	11.237.836	-72.988.011	Pendiente por atención
2	150601	El molino	7/01/2021	7/01/2021	ENT-52_2021	Tala	10°39'53.39"N	72°50'33.18"O	10.65983	-72.84255	Pendiente por atención
3	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	-72.851513	Atendido mediante SAL- 561 del 24/2/2021
4	150514	Riohacha	18/01/2021	18/01/2021	ENT-237_2021	Residuos solidos	11°13'58.45"N	72°59'32.69"O	11.232.903	-72.992.414	Atendido mediante SAL-744/745 del 8/3/2021
5	150404	Dibulla	19/01/2021	19/01/2021	ENT-238_2021	Minería ilegal	11° 8'41.39"N	73°14'21.04"O	11.144.831	-73.239.178	Atendido mediante SAL-375 /SAL-632 del 8/02/2021 26/02/2021
6	15080301	Uribia	19/01/2021	19/01/2021	ENT-241_2021	Residuos solidos	11°59'22.02"N	71°45'04.7"O	11.989.451	-71.750.130	Atendido mediante SAL-376 DEL 8/2/2021
7	150621	Riohacha	20/01/2021	20/01/2021	ENT-246_2021	Residuos solidos	11°14'18.15"N	72°59'42.21"O	11.235.597	-72.995.058	Pendiente por atención
8	15070105	Albania	20/01/2021	20/01/2021	ENT-247_2021	Residuos solidos	11°14'42.18"N	72°31'55.11"O	11.245.051	-72.531.976	Atendido mediante SAL-382 del 8/2/2021
9	150622	Riohacha	20/01/2021	20/01/2021	ENT-259_2021	Residuos solidos	11°14'13.11"N	72°59'39.43"O	11.236.975	-72.927.619	Atendido mediante SAL-385 del 8/2/2021
10	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
11	150603	Fonseca	21/01/2021	21/01/2021	ENT-276/ 1154_2021	Tala	10°53'10.04"N	72°51'5.45"O	10.886123	-72.851513	Atendido mediante SAL-712 del 4/3/2021
12	28010311	El molino	22/01/2021	22/01/2021	ENT-294_2021	Tala	10°37'39.47"N	72°53'52.55"O	10.627.631	-72.897.931	Pendiente por atención
13	150515	Riohacha	25/01/2021	25/01/2021	ENT-331_2021	Tala	11°11'45.62"N	72°58'8.31"O	11.196.006	-72.968.976	Pendiente por atención
14	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
15	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
16	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
17	28010312	Villanueva	2/02/2021	2/02/2021	ENT-582_2021	Tala	10°35'27.31"N	72°57'43.77"O	10.590.920	-72.962.158	Pendiente por atención
18	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
19	15070201	Uribia	4/02/2021	4/02/2021	ENT-626_2021	Fauna	12°12'24.32"N	72°10'24.20"O	12.206756	-72.173889	Pendiente por atención
20	150403	Riohacha	4/02/2021	4/02/2021	ENT-621_2021	Flora	11°14'34.89"N	73°14'34.03"O	11.242913	-73.076512	Atendido mediante SAL-1345 del 29/4/2021
21	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
22	150606	Distracción	10/02/2021	10/02/2021	ENT-785_2021	Intervención de cauce	10°53'49.92"N	72°53'9.80"O	10.897201	-72.885806	Pendiente por atención
23	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
24	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
25	150607	Fonseca	15/02/2021	15/02/2021	ENT-924_2021	Tala	10°46'37.03"N	72°47'55.93"O	10.76954	-72.798871	Pendiente por atención
26	150623	Fonseca	15/02/2021	15/02/2021	ENT-925_2021	Captación ilegal	10°48'36.74"N	72°47'52.61"O	10.810.206	-72.797.947	Pendiente por atención
27	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
28	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
29	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
30	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
31	150401	Riohacha	17/02/2021	17/02/2021	ENT-997_2021	Tala	11°15'55.31"N	73°03'34.44"O	11.265363	-73.009289	Pendiente por atención
32	150402	Riohacha	17/02/2021	17/02/2021	ENT-998_2021	Tala	11°15'55.31"N	73°03'34.44"O	11.265363	-73.009289	Pendiente por atención
33	150501	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1027_2021	Minería ilegal	11°15'55.31"N	73°03'34.44"O	11.265363	-73.009289	Pendiente por atención
34	150502	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1030_2021	Tala	11°15'55.31"N	73°03'34.44"O	11.265363	-73.009289	Pendiente por atención
35	150503	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1032_2021	Tala	11°15'55.31"N	73°03'34.44"O	11.265363	-73.009289	Pendiente por atención
36	28010313	San Juan del Cesar	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1090_2021	Tala	10°48'46.69"N	73° 6'8.06"O	10.812.969	-73.102.240	Pendiente por atención
37	150624	Fonseca	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1154_2021	Tala	10°50'37.65"N	72°47'52.84"O	10.843.792	-72.798.011	Pendiente por atención
38	150625	Fonseca	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1155_2021	Quemas	10°58'40.74"N	72°41'46.72"O	10.977.984	-72.696.312	Pendiente por atención
39	150626	Fonseca	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1156_2021	Contaminación	10°50'37.99"N	72°47'52.58"O	10.843.886	-72.797.939	Pendiente por atención
40	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
41	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
42	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
43	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
44	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
45	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
46	28010314	San Juan del Cesar	26/02/2021	26/02/2021	ENT-1236_2021	Tala	10°48'47.55"N	73° 5'59.58"O	10.813.208	-73.099.882	Pendiente por atención
47	28010303	Fonseca	1/03/2021	1/03/2021	ENT-1304_2021	Quemas	10°44'44.47"N	73°42'7.64"O	10.745.686	-73.074.345	Pendiente por atención
48	15070101	Manare	2/03/2021	2/03/2021	ENT-1319_2021	Contaminación	11°46'23.09"N	72°36'28.30"O	11.773.081	-72.441.194	Pendiente por atención
49	150505	Riohacha	3/03/2021	3/03/2021	ENT-1375_2021	Tala	11°14'18.16"N	72°59'42.21"O	11.235.599	-72.995.058	Pendiente por atención
50	150506	Riohacha	5/03/2021	5/03/2021	ENT-1438_2021	Tala	11° 7'57.00"N	72°59'30.99"O	11.132.500	-72.925276	Pendiente por atención
51	15070102	Uribia	5/03/2021	5/03/2021	ENT-1453_2021	Emisiones Atmosféricas	11°43'18.26"N	72°16'51.07"O	11.721.740	-72.280.853	Pendiente por atención
52	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
53	150508	Riohacha	8/03/2021	8/03/2021	ENT-1504_2021	Manejo de residuos	11°25'24.73"N	73° 35'1.80"O	11.423.536	-73.064.389	Pendiente por atención
54	15070103	Albania	8/03/2021	8/03/2021	ENT- 1510_2021	Contaminación de aguas	11°14'44.87"N	72°32'2.85"O	11.245.798	-72.534.124	Pendiente por atención
55	28010302	El molino	8/03/2021	8/03/2021	ENT-1508_2021	Fauna	10°37'40.32"N	72°53'2.74"O	10.627.866	-72.897.982	Pendiente por atención
56	28010304	El molino	8/03/2021	8/03/2021	ENT-1509_2021	Captación ilegal	10°37'39.47"N	72°53'2.55"O	10.627.630	-72.897.930	Atendido mediante SAL-1336 del 29/4/2021
57	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
58	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
59	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
60	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
61	150627	Barrancas	11/03/2021	11/03/2021	ENT-1616_2021	Incendio	10°58'40.74"N	72°41'46.72"O	10.977.983	-72.696.311	Pendiente por atención
62	150628	Fonseca	11/03/2021	11/03/2021	ENT-1634_2021	Contaminación	10°58'40.74"N	72°41'46.72"O	10.977.984	-72.696.312	Pendiente por atención
63	15030104	Dibulla	11/03/2021	11/03/2021	ENT-1648_2021	Vertimientos	11°14'34.24"N	73°33'28.11"O	11.242.844	-73.557.892	Pendiente por atención
64	150615	El molino	11/03/2021	11/03/2021	ENT- 1637_2021	Minería ilegal	10°37'39.47"N	72°53'2.55"O	10.627.631	-72.897.931	Pendiente por atención
65	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
66	150510	Riohacha	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1745_2021	Incendio	11°14'18.15"N	72°59'42.21"O	11.235.599	-72.995.058	Pendiente por atención
67	150616	Fonseca	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1739_2021	Tala	10°48'23.15"N	72°48'55.01"O	10.806.441	-72.815.280	Pendiente por atención
68	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
69	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
70	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
71	28010307	San Juan del Cesar	16/03/2021	16/03/2021	ENT-1766_2021						



4. CONCLUSIONES

- ✓ En términos generales se reporta un total de **135** PQRSD recibidas durante el mes de abril de 2021, en el cual, se observa el 36.30% fue atendida de manera oportuna, el 2.96% de forma extemporánea, el 4.44% reporta con vencimiento de términos legales establecidos y por último un 56.30% aplica para respuestas pendiente dentro de los términos legales establecidos.
- ✓ El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 56 PQRSD, logrando una atención del 41% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- ✓ 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 un total de 52 reportes representado en un 53%, seguido por el canal Físico con 39 registros representado en un 40% y por último el canal telefónico con un total de 7 registros reporta un 7%.
- ✓ Se recibieron 42 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 43% del total de registros en el mes, se reporta un total de 56 solicitudes diferentes a los derechos de petición, entre las cuales se encontraron solicitudes por donaciones de madera, donaciones de árboles, préstamos del auditorio, acompañamientos, entre otros, los cuales estuvieron representados en el 57%.
- ✓ En lo que respecta a Entes de Control, se encontró que la Corporación registró un total de **22** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Fiscalía General de la República también se recibieron requerimientos del Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Ambiente, de la Central de inversiones S.A (Administrador del sistema de información de Gestión de Activos SIGA) y de la Dirección Parques Nacionales Naturales de Colombia, de la Dirección de Vigilancia Fiscal y de la Dirección General Marítima
- ✓ En cuanto a las asignaciones de parte de la Oficina de Control Interno se reporta que el 27% de requerimientos recibidos en el mes de abril 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 Secretaria General recibió el 14% de las asignaciones y la Oficina Asesora Jurídica recibió el 9%.
- ✓ Con relación a la dinámica de atención en lo que respecta a los Entes de Control, es importante destacar que a 30 de abril de 2021 la Corporación logró la respuesta a 9 requerimientos, obteniendo el 22.73% de cumplimiento de forma oportuna, 18.18% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 27.27% y un 31.82 de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.



- ✓ Con respecto a las Quejas Ambientales, la Sede Territorial con 8 asignaciones fue el área que en el mes de abril de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales, seguida por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 7 asignaciones.
- ✓ Los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal virtual a través de Correos Electrónicos representado en un 53%, seguido del canal de Redes Sociales con un 27% del total recibido mientras que por los canales de Medios de Comunicación reportaron un 13% y por último el canal telefónico con un 7% durante el mes de abril de 2021.
- ✓ En el mes de abril de 2021 la Sede Territorial Sur, la Subdirección de Autoridad Ambiental tienen la mayor parte de 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
- ✓ Es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como la **Fauna y Flora en peligro** fueron las afectaciones al ecosistema que mayores números de reportes presentaron, convirtiéndose así en las principales dificultades que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.
- ✓ Los municipios de **San Juan del Cesar, Maicao, Hatonuevo, Uribía y Dibulla** fueron los que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en abril 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 y problemas a la Fauna y Flora del departamento de La Guajira.
- 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