



---

**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

Mayo 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 y Versión 4 de fecha 20 Mayo de 2021 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y formato Código RCAP03-2, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 y Versión 4 de fecha 20 Mayo de 2021 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 mayo, aclarando que el día 5 de junio 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 31 de mayo de 2021 la Corporación presentó un total de **144** PQRSD, con una atención oportuna a 39 registros que corresponden al 27.06% 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 mayo de 2021:

Tabla No. 1

<b>ANÁLISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN MAYO DE 2021</b>						
<b>CONCEPTO</b>	<b>TÉRMINOS DE ATENCIÓN</b>				<b>TOTAL REGISTROS EN EL MES</b>	<b>CUMPLIMIENTO %</b>
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN (*)		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	35	1	1	72	<b>109</b>	33%
PQRSD (Entes de Control)	4	1	7	4	<b>16</b>	31%
QUEJAS AMBIENTALES	0	0	0	19	<b>19</b>	0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>95</b>	<b>144</b>	
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>27,08</i>	<i>1,39</i>	<i>5,56</i>	<i>65,97</i>	<i>100,00</i>	

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

(\*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Gráfico No. 1

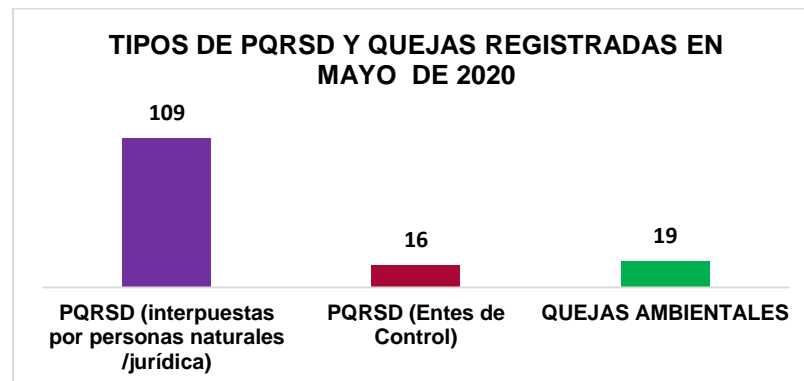


Gráfico No. 2

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



La Corporación a corte del 31 de mayo presentó el 28% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 27% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 1% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 6% 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 66% 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

<b>SEGUIMIENTO GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS MAYO DE 2021</b>						
<b>ÁREA ASIGNADA</b>	<b>TÉRMINOS DE ATENCIÓN</b>				<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>CUMPLIMIENTO %</b>
	<b>ATENDIDA</b>	<b>EXTEMPORÁNEA</b>	<b>VENCIDA</b>	<b>REGISTROS PENDIENTES (*)</b>		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0	3	5	40%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	N/A
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	0	N/A
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	0	1	100%
SEDE TERRITORIAL SUR	13	0	0	11	24	54%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	0	0	1	14	15	0%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	19	0	0	57	76	25%
ENTES DE CONTROL	4	1	7	4	16	31%
REGISTROS COMPARTIDOS	1	0	0	6	7	14%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>95</b>	<b>144</b>	
<b>Equivalencia en %</b>	27,08	1,39	5,56	65,97	100,00	

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

(\*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Gráfico No. 3



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, se evidenció que en el mes de mayo de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 76 registros equivalentes al 53%, seguido por la Sede Territorial Sur con 24 registros asignados presentó el 17% de los registros a su cargo, por parte de los Entes de Control se recepcionó 16 requerimientos reportando el 11%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 15 PQRSD asignadas que corresponden al 10%, la Oficina Asesora de Planeación recibió el cargue de 5 solicitudes representado en un 3% y la Secretaria General con 1 registro asignado a su cargo representado en un 1%, se reporta que la Oficina de Comunicaciones y la Oficina Asesora Jurídica no presentaron solicitudes y/o requerimientos durante el mes de mayo de 2021.

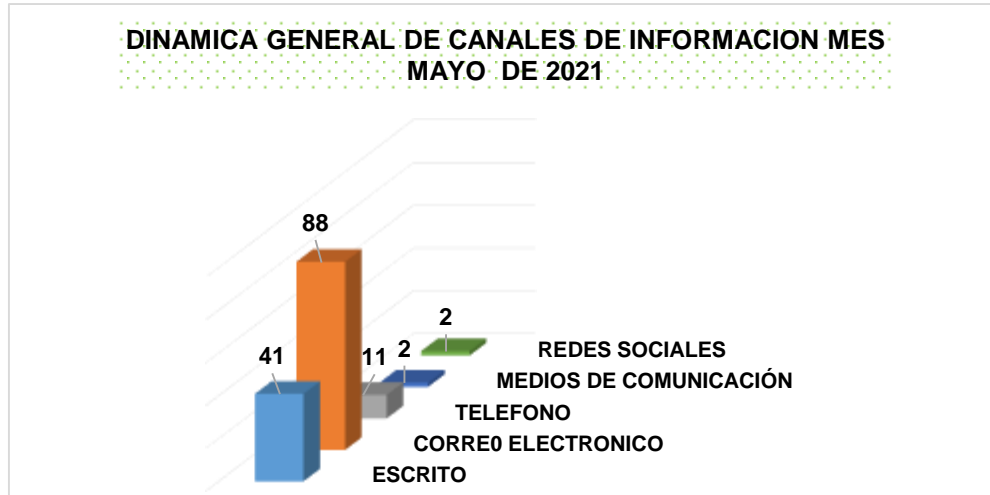
Igualmente se logró el registro de 7 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 5%.

Tabla No. 3

DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION MES MAYO 2021						
CONCEPTO	ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	REDES SOCIALES	TOTAL
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	41	65	2	0	1	109
PQRSD (Entes de Control)		16				16
QUEJAS AMBIENTALES		7	9	2	1	19
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>41</b>	<b>88</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>144</b>
Equivalencia en %	28	61	8	1	1	100

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

Gráfico No. 4



Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de mayo de 2021, se obtiene que el medio virtual (correo electrónico) fue el canal más utilizado por los distintos grupos de interés de la Corporación para interponer una PQRSD, seguido del canal físico. El canal telefónico también fue bastante utilizado durante el mes de mayo mientras que el canal de redes sociales y medios de comunicación fueron poco usados durante el periodo del informe.



## **DATOS ESPECÍFICOS:**

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

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

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

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

- Dinámica de atención a las Quejas Ambientales durante el mes de mayo de 2021.
- Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el mes de mayo de 2021.
- Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el mes de mayo de 2021.
- Reporte de ubicación geográfica de las Quejas Ambientales para el Sistema de Información Geográfica de Corpoguajira durante el mes de mayo 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 31 de mayo de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó **109** 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 mayo de 2021 de acuerdo con los siguientes criterios:

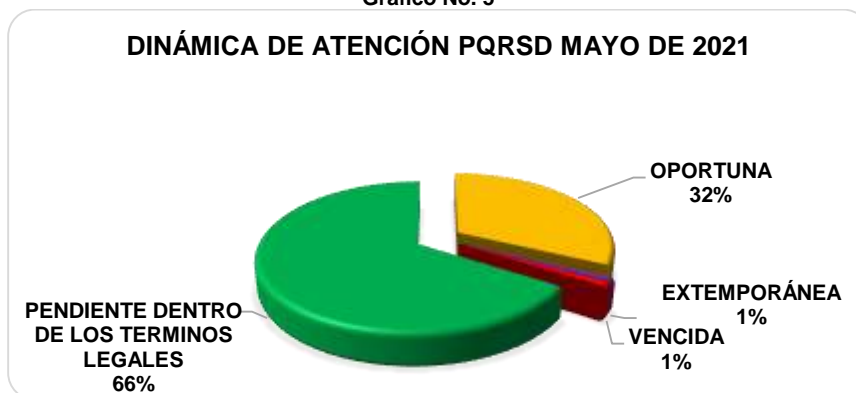
Tabla No. 4

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD MAYO 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES (*)		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1		3	5	40%
OFICINA DE COMUNICACIONES					0	N/A
OF. ASESORA JURÍDICA					0	N/A
SECRETARIA GENERAL	1				1	100%
SEDE TERRITORIAL SUR	13			3	16	81%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL			1	4	5	0%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	19			56	75	25%
REGISTROS COMPARTIDOS	1			6	7	14%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>72</b>	<b>109</b>	
<b>Equivalencia en %</b>	32,11	0,92	0,92	66,06	100,00	

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

(\*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Gráfico No. 5





La información descrita en la tabla No. 4 y gráfico No. 5 indica un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 66%, 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 32.11%.

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 75 PQRSD, logrando una atención del 25% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 5 registros de los cuales se encuentran 4 pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos y 1 registro figura como vencido.
- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 16 PQRSD, logrando la respuesta a 13 registros que son equivalentes al 81% quedando 3 registros pendiente por respuesta.
- La Secretaria General recibió la asignación de 1 PQRSD de las cuales se respondió 1 logrando un cumplimiento del 100%.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 5 PQRSD de los cuales se dio respuesta oportuna a 1 y 1 registro fue respondido extemporáneamente, reporta 3 registros que 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 7 registros compartidos, de los cuales se respondió oportunamente 1 quedando 6 pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos

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

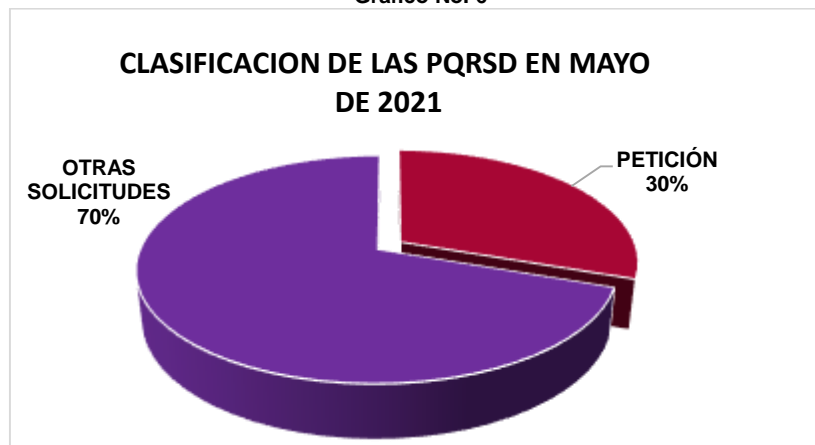


Tabla No. 5

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	33
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	76
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>

Se recibieron **33** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 30% del total de registros en el mes, se reporta un total de **76** 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 70%.

Gráfico No. 6



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 65 reportes representado en un 60%, seguido por el canal Físico con 41 registros representado en un 37%, el canal Telefónico con un total de 2 registros reporta un 2% y por último el canal de Redes Sociales con 1 registro representa el 1% del total.

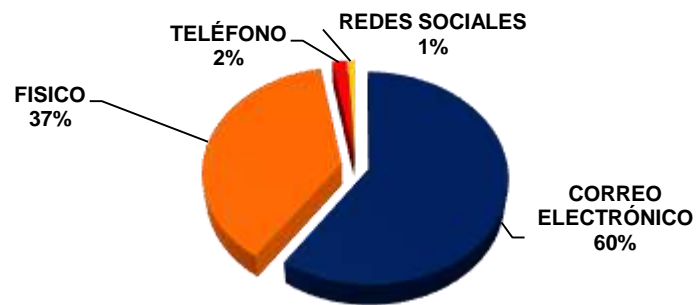


Tabla No. 6

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	65
FISICO	41
TELÉFONO	2
REDES SOCIALES	1
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>

Gráfico No. 7

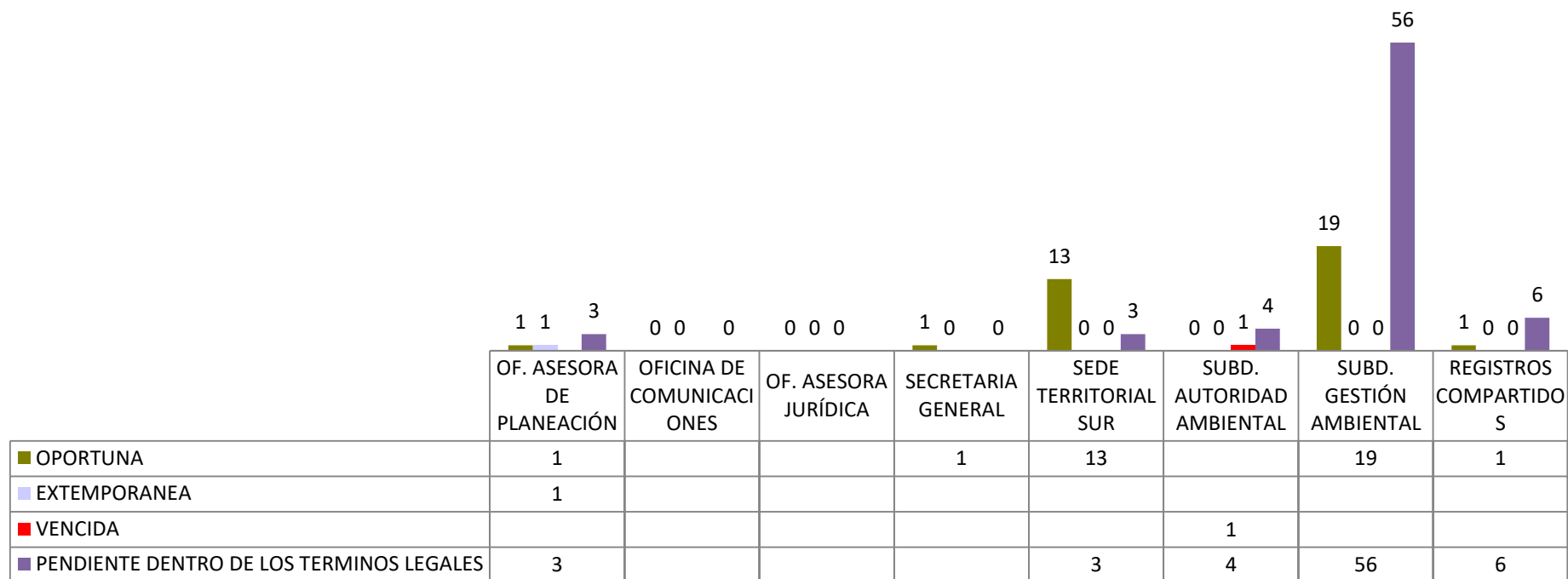
**CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER PQRS MAYO 2021**



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

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

## DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSD MAYO 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 mayo 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, Senado de la República y Fiscalía General de la Nación, también se recibieron requerimientos de la Policía Judicial, de un Senador Campesino y de un Particular que solicitó que se enviará copia de una queja a la Oficina de Control Interno, que si bien es cierto no son Entes de Control es necesario reportarlo para realizar las estadísticas precisas.

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

Tabla No. 7

<b>DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES MAYO DE 2021</b>						
<b>ÁREA ASIGNADA</b>	<b>TÉRMINOS DE ATENCIÓN</b>				<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>CUMPLIMIENTO %</b>
	<b>OPORTUNA</b>	<b>EXTEMPORÁNEA</b>	<b>VENCIDA</b>	<b>PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES (*)</b>		
REGISTROS COMPARTIDOS	1		1	3	5	20%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1		1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1				1	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	2		4	1	7	29%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL		1	1		2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	
<b>Equivalencia en %</b>	25,00	6,25	43,75	25,00	100,00	

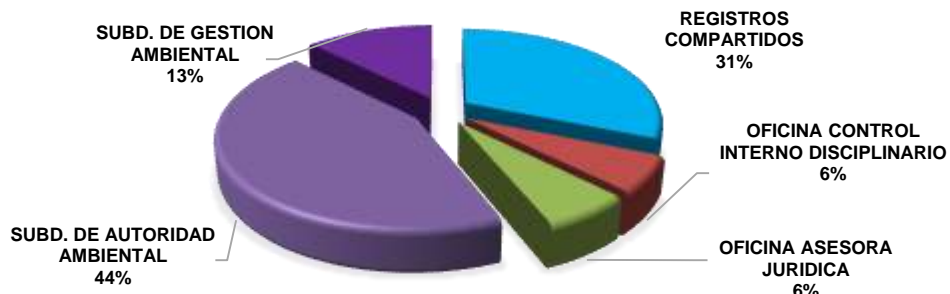
Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

(\*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 31% de requerimientos recibidos en el mes de mayo de 2021 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 44% de las asignaciones, la Subdirección de Gestión Ambiental recibió el 13% de las asignaciones, la Oficina de Control Interno Disciplinario recibió el 6% y la Oficina Asesora Jurídica recibió el 6% del total de asignaciones de parte de la Oficina de Control Interno.

Gráfico No. 9

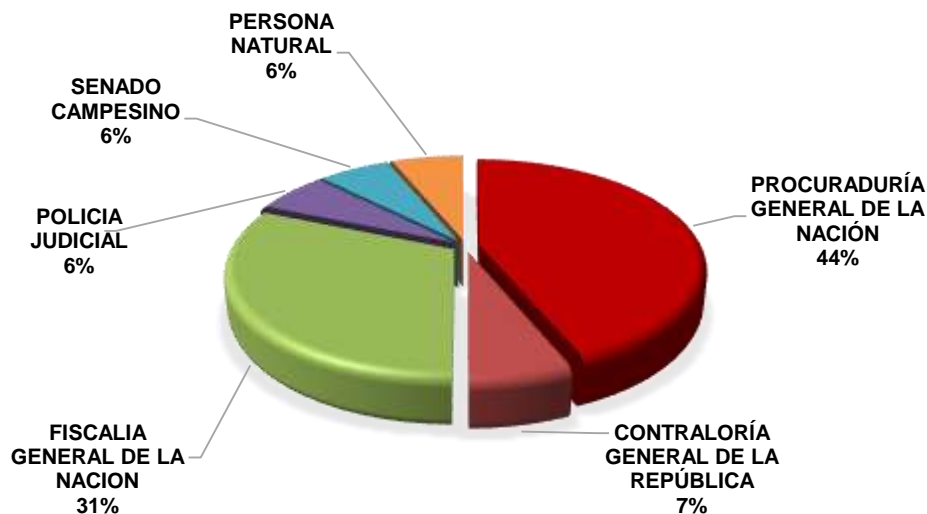
### DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL MAYO DE 2021



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10

### REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES MAYO DE 2021



Se observa que el 44% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación, el 31% de los requerimientos provienen de la Fiscalía General de la Nación, el 7% de la Contraloría General de la República, con el 6% para cada uno se presenta la Policía Judicial y el Senado Campesino mientras que otro 6% es una Queja instaurada por una persona natural, la cual solicitó que se enviara copia a la Oficina de Control Interno, la que a su vez le asignó a la Oficina de Control Interno Disciplinario para la atención a la misma. Es importante destacar que a 31 de mayo de 2021 la



Corporación logró la respuesta a 5 requerimientos, obteniendo el 25% de cumplimiento de forma oportuna, 6.25% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 43.75% y un 25% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 11

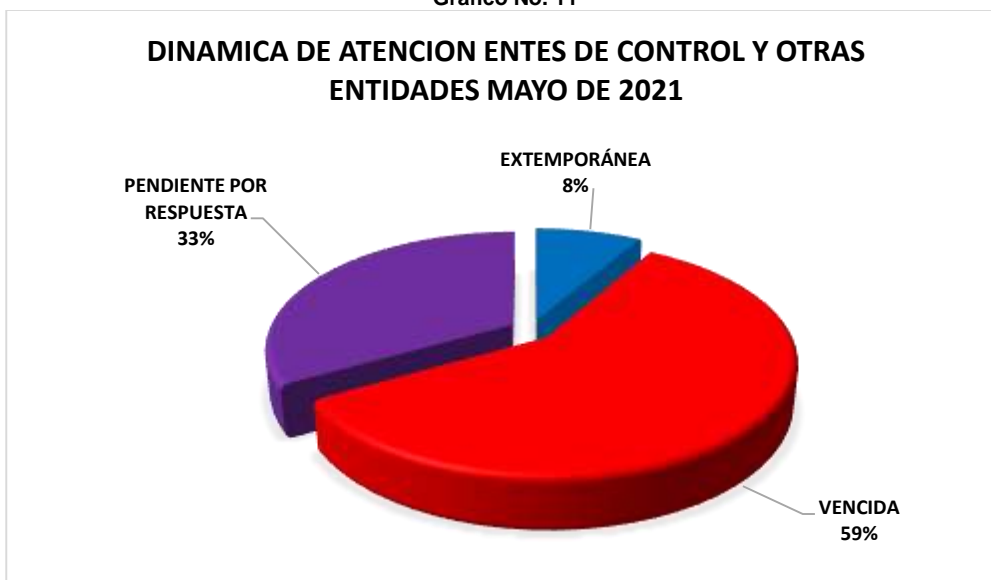
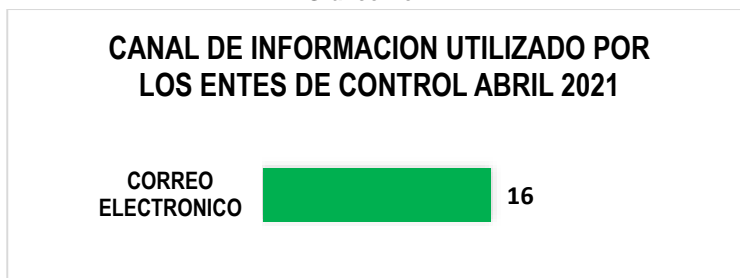


Gráfico No. 12



Particularmente, en lo que corresponde al mes de mayo 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 81% de los requerimientos correspondieron a solicitudes mientras que un 13% a peticiones y se reporta un 6% correspondiente a queja administrativa.



Gráfico No. 13



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

En el mes de mayo de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **19** 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 mayo 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. 8

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS MAYO 2021					
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN			TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDAS	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCION (*)		
SEDE TERRITORIAL SUR			8	8	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL			10	10	0%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL			1	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	
Equivalencia en %	0,00	0,00	100,00	100,00	

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

(\*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Como se puede apreciar, la Subdirección de Autoridad Ambiental, con 10 asignaciones fue el área que en el mes de mayo de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales, seguida por la Sede Territorial con 8 asignaciones y por último con 1 asignación la Subdirección de Gestión Ambiental como se puede apreciar en el gráfico No. 14.

En lo que se refiere a la dinámica de atención, el gráfico No. 15 muestra en detalle estadístico el comportamiento de cada área asignada en el mes de mayo de 2021.

Gráfico No. 14

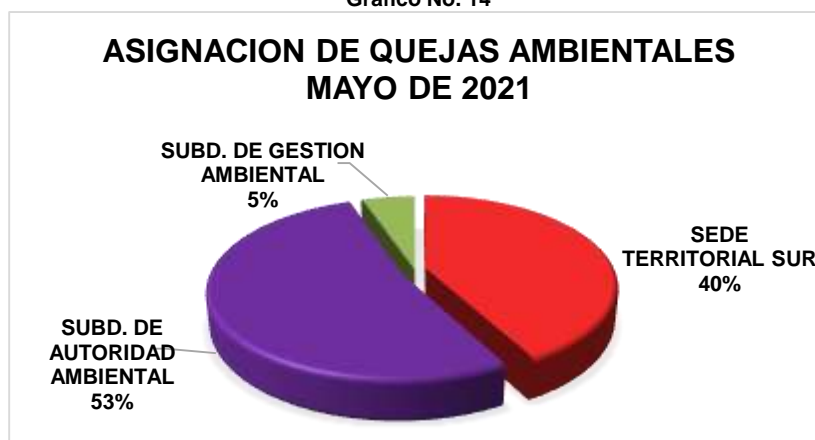
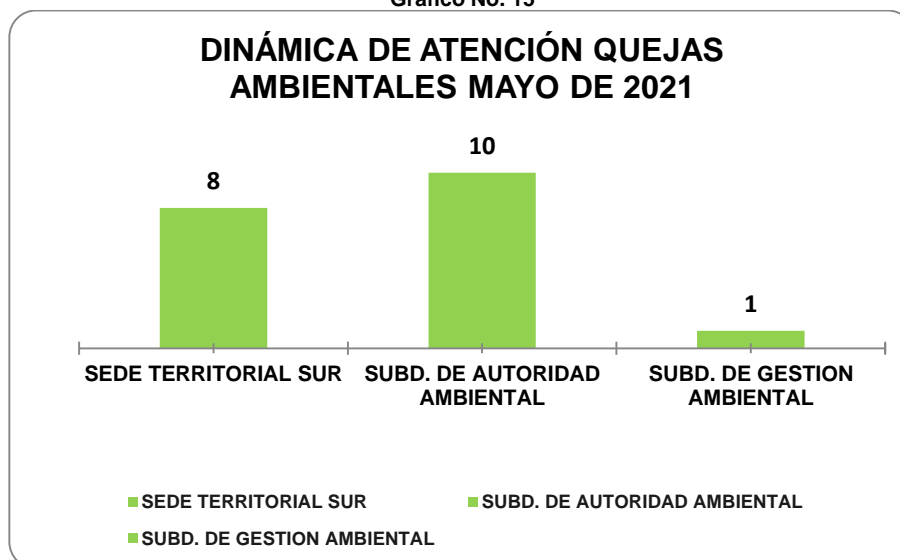


Gráfico No. 15





Se observa que en el mes de mayo de 2021 todas las áreas involucradas tienen 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. 9

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	7
MEDIOS COMUNICACIÓN	2
TELÉFONO	9
REDES SOCIALES	1
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>19</b>

Gráfico No. 16



De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal Telefónico con un 47% del total de las quejas recibidas, seguido por el canal virtual a través de Correos Electrónicos representado en un 37%, el canal de Medios de Comunicación reportó un 11% mientras que las Redes Sociales con un 5% del total recibido durante el mes de mayo de 2021.



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

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

Gráfico No. 17

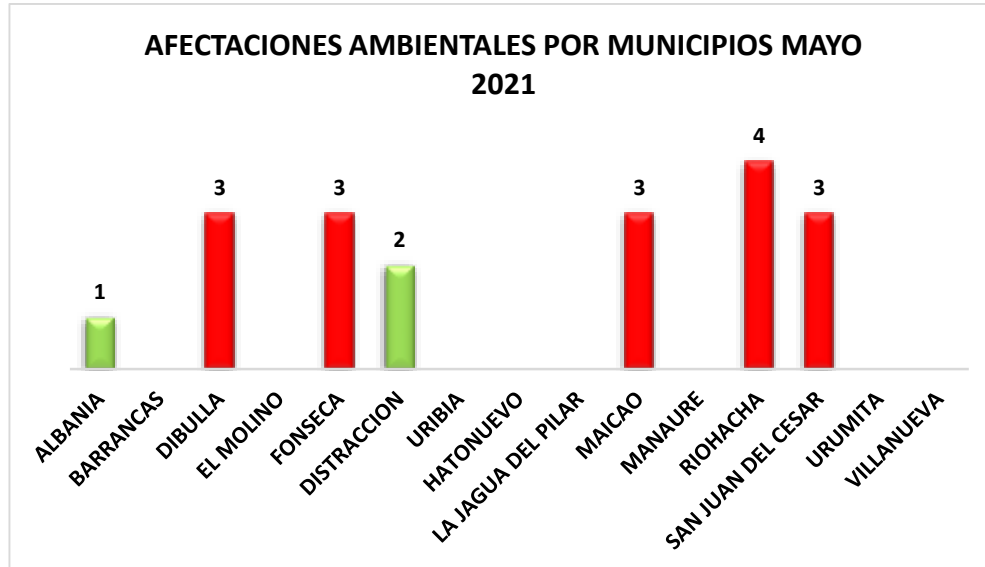


De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como la **Fauna y Flora en peligro** fueron las afectaciones al ecosistema que mayores números de reportes presentaron, convirtiéndose así en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

Otras afectaciones de importante frecuencia en mayo de 2021 fueron aquellos casos relacionados con la afectación a el desarrollo de actividades que hacen que partículas contaminen el ambiente por medio de **Emisiones Atmosféricas** la cual durante el mes en mención se denunció a una ladrillera ocasionando daño al Medio Ambiente, otra afectación presentada en el mes de mayo fue la afectación relacionada con la **Intervención de Cauce** que se recibió denuncia de por construcción en ronda hídrica del arroyo Parrantial en Maicao, los **Olores Ofensivos** generados por **Vertimientos** es otra afectación importante que se presentó durante el mes debido a daños ocasionados a alcantarillado en municipios de La Guajira, los **Problemas Asociados al Uso de Agua** también fue motivo de denuncia debido a conflicto por uso del recurso hídrico.

De otro lado, es necesario señalar que el D.C **Riohacha** y los municipios de **San Juan del Cesar, Maicao, Fonseca y Dibulla** fueron los que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en mayo 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. 18



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

Gráfico No. 19





Tabla de Asignación de Coordenadas a las Quejas Ambientales mayo 2021

ITEM	ID_Evento	Municipio	Fecha_ocurrencia	Fecha_registro	Descripcion_evento	Afectacion_ambiental	lat_geo	lon_geo	lat	lon	Gestion
1	150513	Riohacha	6/01/2021	6/01/2021	ENT-30_2021	Tala	11°14'16.21"N	72°59'16.84"W	11.237.836	-72.988.011	Pendiente por atención
2	150601	El molino	7/01/2021	7/01/2021	ENT-52_2021	Tala	10°39'35.39"N	72°50'13.18"W	10.65983	-72.84255	Atendido mediante SAL-1462 del 19/05/2021
3	150602	Fonseca	7/01/2021	7/01/2021	ENT-58_2021	Minería ilegal	10°53'10.04"N	72°51'45.40"W	10.886123	-72.851515	Atendido mediante SAL-561 del 24/3/2021
4	150514	Riohacha	18/01/2021	18/01/2021	ENT-237_2021	Residuos solidos	11°13'38.45"N	72°59'32.69"W	11.232.903	-72.992.414	Atendido mediante SAL-744/745 del 8/2/2021
5	150404	Dibulla	19/01/2021	19/01/2021	ENT-238_2021	Minería ilegal	11° 8'41.39"N	73°14'21.04"W	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°45'0.47"W	11.989.451	-71.750.130	Atendido mediante SAL-376 DEL 8/2/2021
7	1506021	Riohacha	20/01/2021	20/01/2021	ENT-246_2021	Residuos solidos	11°14'8.15"N	72°59'42.21"W	11.235.597	-72.995.058	Atendido mediante SAL-380 del 8/2/2021
8	15070105	Albania	20/01/2021	20/01/2021	ENT-247_2021	Residuos solidos	11°14'42.18"N	72°51'55.11"W	11.245.051	-72.521.976	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°55'39.43"W	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"W	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°51'45.40"W	10.886123	-72.851515	Atendido mediante SAL-712 del 4/3/2021
12	28010311	El molino	22/01/2021	22/01/2021	ENT-294_2021	Tala	10°37'29.47"N	72°53'52.55"W	10.627.631	-72.897.931	Atendido mediante SAL-1346 del 15/3/2021
13	150515	Riohacha	25/01/2021	25/01/2021	ENT-331_2021	Tala	11°11'45.62"N	72°58'8.31"W	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"W	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"W	11.38054	-72.242246	Pendiente por atención
16	15010202	Dibulla	29/01/2021	29/01/2021	ENT-496_2021	Vertimientos	11°14'48.07"N	73°24'38.58"W	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"W	10.590.520	-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"W	11.37728	-72.238816	Pendiente por atención
19	15070201	Uribia	4/02/2021	4/02/2021	ENT-626_2021	Fauna	11°12'34.24"N	72°10'24.20"W	11.242194	-72.173389	Pendiente por atención
20	150403	Riohacha	4/02/2021	4/02/2021	ENT-621_2021	Flora	11°14'34.49"N	73°434.03"W	11.242913	-73.07612	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"W	11.26107	-73.39743	Pendiente por atención
22	150606	Districción	10/02/2021	10/02/2021	ENT-785_2021	Intervención de cauce	10°53'49.92"N	72°53'9.90"W	10.897201	-72.885806	Pendiente por atención
23	15030204	Dibulla	12/02/2021	12/02/2021	ENT-907_2021	Intervención de cauce	11°13'10.77"N	73°23'56.80"W	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°42'7.64"W	10.745686	-73.074345	Atendido mediante SAL-1438 del 6/5/2021
25	150607	Fonseca	15/02/2021	15/02/2021	ENT-924_2021	Tala	10°46'37.03"N	72°47'55.93"W	10.776954	-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"W	10.810.206	-72.797.947	Pendiente por atención
27	15010101	Dibulla	16/02/2021	16/02/2021	ENT-962_2021	Intervención de cauce	11°14'42.48"N	73°14'36.72"W	11.245109	-73.250389	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"W	11.27296	-73.30763	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"W	11.17372	-72.843019	Pendiente por atención
30	150602	Riohacha	17/02/2021	17/02/2021	ENT-990_2021	Flora	11°12'34.24"N	72°53'52.55"W	11.627.631	-72.917978	Atendido mediante SAL-1346 del 15/3/2021
31	150401	Riohacha	17/02/2021	17/02/2021	ENT-997_2021	Tala	11°15'55.31"N	73°03'3.44"W	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°03'3.44"W	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°03'3.44"W	11.265363	-73.009289	Pendiente por atención
34	150502	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1028_2021	Minería ilegal	11°15'55.31"N	73°03'3.44"W	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°03'3.44"W	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° 6'06.00"W	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"W	10.843.792	-72.798.011	Pendiente por atención
38	150625	Barrancas	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1155_2021	Problemas asociados al uso del agua	10°50'37.65"N	72°47'52.84"W	10.843.792	-72.798.011	Atendido mediante SAL-1437-1439-1812 del 29/5/2021
39	150626	Fonseca	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1156_2021	Contaminación	10°50'37.65"N	72°47'52.84"W	10.843.792	-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"W	11.538415	-72.916784	Pendiente por atención
41	15030102	Dibulla	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1162_2021	Vertimientos	11°14'42.48"N	73°14'36.72"W	11.245109	-73.250389	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"W	11.233758	-72.903208	Pendiente por atención
43	15030103	Dibulla	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1195_2021	Fauna	11°14'42.48"N	73°14'36.72"W	11.245109	-73.250389	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"W	11.182207	-72.615664	Pendiente por atención
45	150605	Riohacha	26/02/2021	26/02/2021	ENT-1235_2021	Tala	11°30'63.17"N	72°44'8.16"W	11.50194	-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"W	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° 4'27.64"W	10.745.686	-73.074.345	Pendiente por atención
48	15070101	Manauare	2/03/2021	2/03/2021	ENT-1319_2021	Contaminación	11°46'23.09"N	72°26'28.30"W	11.773.081	-72.441.194	Pendiente por atención
49	150506	Riohacha	3/03/2021	3/03/2021	ENT-1375_2021	Quemas	11°14'38.16"N	72°59'42.21"W	11.235.597	-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°55'32.99"W	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"W	11.721.740	-72.280.853	Pendiente por atención
52	150507	Riohacha	8/03/2021	8/03/2021	ENT-1500_2021	Tala	11°31'50.16"N	72°54'45.86"W	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° 3'51.80"W	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"W	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°53'24.74"W	10.627.866	-72.897.982	Pendiente por atención
56	28010304	Dibulla	9/03/2021	9/03/2021	ENT-1509_2021	Captación ilegal	10°37'40.32"N	72°53'24.74"W	10.627.866	-72.897.982	Atendido mediante SAL-1224 del 19/4/2021
57	150608	Riohacha	9/03/2021	9/03/2021	ENT-1528_2021	Olores ofensivos	11°31'50.16"N	72°54'45.86"W	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"W	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"W	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° 7'56.48"N	72°55'32.99"W	11.132.500	-72.925276	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"W	10.977.983	-72.696.312	Pendiente por atención
62	150628	Barrancas	11/03/2021	11/03/2021	ENT-1634_2021	Contaminación	10°58'40.74"N	72°41'46.72"W	10.977.984	-72.696.312	Pendiente por atención
63	15030104	Dibulla	11/03/2021	11/03/2021	ENT-1648_2021	Vertimientos	11°14'42.48"N	73°14'36.72"W	11.245109	-73.250389	Pendiente por atención
64	150615	Fonseca	11/03/2021	11/03/2021	ENT-1637_2021	Minería ilegal	10°37'39.47"N	72°53'52.55"W	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°59'42.21"W	11.235.597	-72.995.058	Pendiente por atención
66	150510	Riohacha	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1745_2021	Incendio	11°14'8.15"N	72°59'42.21"W	11.235.597	-72.995.058	Pendiente por atención
67	150616	Riohacha	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1746_2021	Tala	10°48'23.18"N	72°48'55.03"W	11.086.441	-73.185.286	Pendiente por atención
68	150617	Riohacha	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1740_2021	Tala	10°50'37.65"N	72°47'52.83"W	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"W	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"W	11.404.740	-72.313.279	Pendiente por atención
71	28010307	San Juan del Cesar	16/03/2021	16/03/2021	ENT-1766_2021	Vertimientos	10°48'46.69"N	73° 6'06.00"W	10.812.969	-73.102.240	Atendido mediante SAL-1437-1439-1812 del 29/5/2021
72	28010308	San Juan del Cesar	16/03/2021	16/03/2021	ENT-1767_2021	Tala/Incendio	10°48'46.69"N	73° 6'06.00"W	10.812.969	-73.102.239	Pendiente por atención
73	28010309	La Jagua del Pilar	16/03/2021	16/03/2021	ENT-1778_2021	Fauna	10°27'28.14"N	73° 23.18"W	10.466.156	-73.034.252	Pendiente por atención
74	150511	Riohacha	17/03/2021	17/03/2021	ENT-1811_2021	Minería ilegal	11° 7'56.48"N	72°55'32.99"W	11.132.356	-72.925.181	Pendiente por atención
75	150612	Riohacha	17/03/2021	17/03/2021	ENT-1819_2021	Vertimientos	11°31'50.16"N	72°54'45.86"W	11.530.599	-72.912.739	Pendiente por atención
76	150614	Riohacha	17/03/2021	17/03/2021	ENT-1806_2021	Fauna	11°31'50.16"N	72°54'45.86"W	11.530.600	-72.912.739	Atendido mediante SAL-1588 del 19/5/2021
77	28010310	San Juan del Cesar	17/03/2021	17/03/2021	ENT-1807_2021	Tala/Incendio	10°48'46.69"N	73° 6'06.00"W	10.812.969	-73.102.225	Pendiente por atención</





#### 4. CONCLUSIONES

- ✓ En términos generales se reporta un total de **144** PQRSD recibidas durante el mes de mayo de 2021, en el cual, se observa el 27.08% fue atendida de manera oportuna, el 1.39% de forma extemporánea, el 5.59% reporta con vencimiento de términos legales establecidos y por último un 65.97 % 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 **76** PQRSD, logrando una atención del 25% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- ✓ Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de mayo de 2021, se obtiene que el medio **Virtual** (correo electrónico) fue el canal más utilizado por los distintos grupos de interés de la Corporación para interponer una PQRSD, seguido del canal físico. El canal telefónico también fue bastante utilizado durante el mes de mayo mientras que el canal de redes sociales y medios de comunicación fueron poco usados durante el periodo del informe.
- ✓ Una vez realizado el análisis de verificación de los registros del mes de mayo, se pudo constatar que la Matriz de Trazabilidad correspondiente al área de Subdirección de Autoridad Ambiental no se encontraba actualizada completamente al corte del presente informe debido a un daño en el equipo de la Secretaria Ejecutiva encargada de alimentar las matrices, razón por la cual el número de registros reportados durante el mes de mayo difiere un poco con la realidad.
- ✓ Se recibieron **33** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 47% del total de registros en el mes, se reporta un total de **76** 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 **16** 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 de la Policía Judicial, de un Senador Campesino y de un Particular que solicitó que se enviará copia de una queja a la Oficina de Control Interno.
- ✓ En cuanto a las asignaciones de parte de la Oficina de Control Interno se reporta que de acuerdo a la custodia de la información requerida, el 31% de requerimientos recibidos en el mes de mayo de 2021 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 44% de las asignaciones, la Subdirección de Gestión Ambiental recibió el 13% de las asignaciones, la Oficina de Control Interno Disciplinario recibió el 6% y la Oficina Asesora Jurídica recibió el 6% del total de asignaciones de parte de la Oficina de Control Interno.



- ✓ Con relación a la dinámica de atención en lo que respecta a los Entes de Control, Es importante destacar que a 31 de mayo de 2021 la Corporación logró la respuesta a **5** requerimientos, obteniendo el 25% de cumplimiento de forma oportuna, 6.25% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 43.75% y un 25% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- ✓ 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 81% de los requerimientos correspondieron a solicitudes mientras que un 13% a peticiones y se reporta un 6% correspondiente a queja administrativa.
- ✓ Con respecto a las Quejas Ambientales, la Subdirección de Autoridad Ambiental, con **10** asignaciones fue el área que en el mes de mayo de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales, seguida por la Sede Territorial con **8** asignaciones y por último con **1** asignación la Subdirección de Gestión Ambiental.
- ✓ Durante el mes de mayo de 2021 todas las áreas involucradas tienen 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.
- ✓ Los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal **Telefónico** con un 47% del total de las quejas recibidas, seguido por el canal virtual a través de Correos Electrónicos representado en un 37%, el canal de Medios de Comunicación reportó un 11% mientras que las Redes Sociales con un 5% del total recibido durante el mes de mayo de 2021.
- ✓ 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.
- ✓ El Distrito Capital de **Riohacha** y los municipios de **San Juan del Cesar, Maicao, Fonseca y Dibulla** fueron los que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en mayo 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.





## 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 Vencidos y 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.
- Realizar las actualizaciones permanentes especialmente a los cortes mensuales de las Matrices de Trazabilidad de PQRSD y Quejas Ambientales por parte del Secretaria(o) Ejecutivo de cada área para garantizar la veracidad de los informes presentados a la Alta Dirección.
- 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](http://www.corpoguajira.gov.co)

Atentamente,

**DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA**

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano