



**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
Junio 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 4 de fecha 20 Mayo de 2021 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y el código RCAP03-2 Versión 4 de fecha 20 Mayo de 2021 para Quejas Ambientales. De igual manera mediante el formato Código RCAP02-1, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 se recepciona las Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y mediante el formato Código RCAP03-1 Versión 5 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 30 de junio, aclarando que el día 12 de julio 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 meta 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 junio de 2021 la Corporación presentó un total de **203** PQRSD, con una atención oportuna a 85 registros que corresponden al 41.87% 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 junio de 2021:

Tabla No. 1

CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN (*)		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	82	0	3	93	178	46%
PQRSD (Entes de Control)	3	1	6	1	11	36%
QUEJAS AMBIENTALES	0	0	0	14	14	0%
TOTAL	85	1	9	108	203	
<i>Porcentaje (%)</i>	41,87	0,49	4,43	53,20	100,00	

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

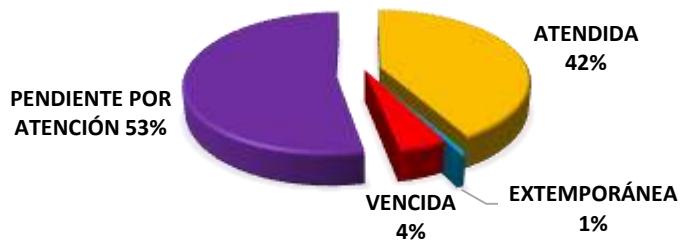
(*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Gráfico No. 1



Gráfico No. 2

ATENCIÓN GENERAL A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN JUNIO DE 2021



La Corporación a corte del 30 de junio presentó el 43% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 42% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 1% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 4% 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 53% 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:

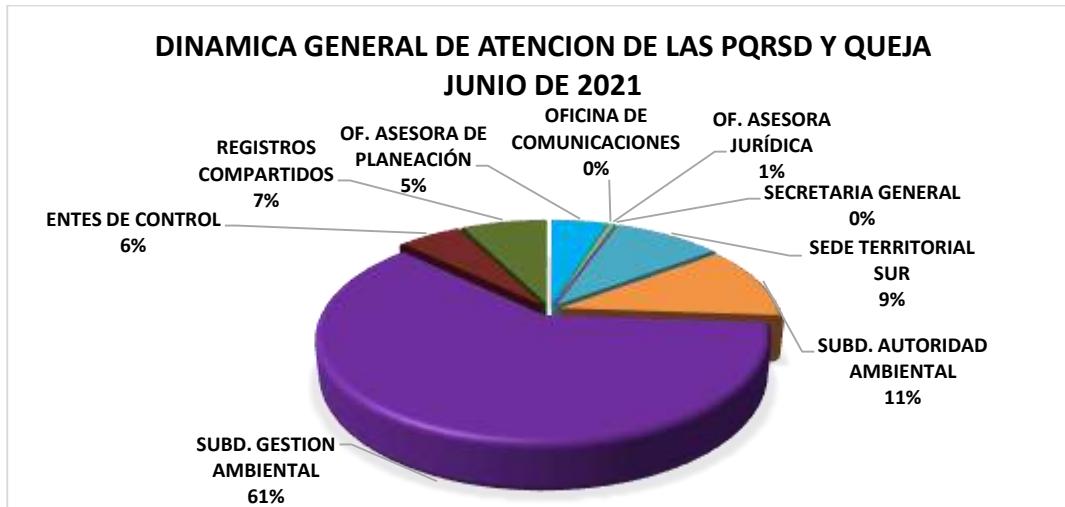
Tabla No. 2

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	REGISTROS PENDIENTES (*)		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	9	0	0	1	10	90%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	N/A
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	1	1	0%
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	N/A
SEDE TERRITORIAL SUR	12	0	0	7	19	63%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	4	0	0	19	23	17%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	52	0	1	71	124	42%
ENTES DE CONTROL	3	1	6	1	11	36%
REGISTROS COMPARTIDOS	5	0	2	8	15	33%
TOTAL	85	1	9	108	203	
Equivalencia en %	41,87	0,49	4,43	53,20	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 junio de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 124 registros equivalentes al 61%, seguido por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 23 PQRSD asignadas que corresponden al 11%, la Sede Territorial Sur con 19 registros asignados presentó el 9% de los registros a su cargo, por parte de los Entes de Control se recepcionó 11 requerimientos reportando el 6%, seguido por la Oficina Asesora de Planeación recibió el cargue de 10 solicitudes representado en un 5%, la Oficina Asesora Jurídica reportó 1 requerimiento representado en un 1%. Se reporta que la Oficina de Comunicaciones y la Secretaría General no presentaron solicitudes y/o requerimientos durante el mes de junio de 2021.

Igualmente se logró el registro de 15 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 7%.

Tabla No. 3

DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION MES JUNIO 2021							
CONCEPTO	ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERBAL	REDES SOCIALES	TOTAL
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	59	103	10	0	4	2	178
PQRSD (Entes de Control)		11					11
QUEJAS AMBIENTALES	3	2	6	3			14
TOTAL REGISTROS	62	116	16	3	4	2	203
Equivalencia en %	31	57	8	1	2	1	100

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

Gráfico No. 4

DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION MES JUNIO 2021



Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de junio 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 junio mientras que el canal de redes sociales, el canal verbal 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 junio de 2021 en el siguiente orden:

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

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

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

- Dinámica de atención a las Quejas Ambientales durante el mes de junio de 2021.
- Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el mes de junio de 2021.
- Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el mes de junio de 2021.
- Reporte de ubicación geográfica de las Quejas Ambientales para el Sistema de Información Geográfica de Corpoguajira durante el mes de junio 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 junio de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAJIRA recepcionó y trámite **178** 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 junio de 2021 de acuerdo con los siguientes criterios:

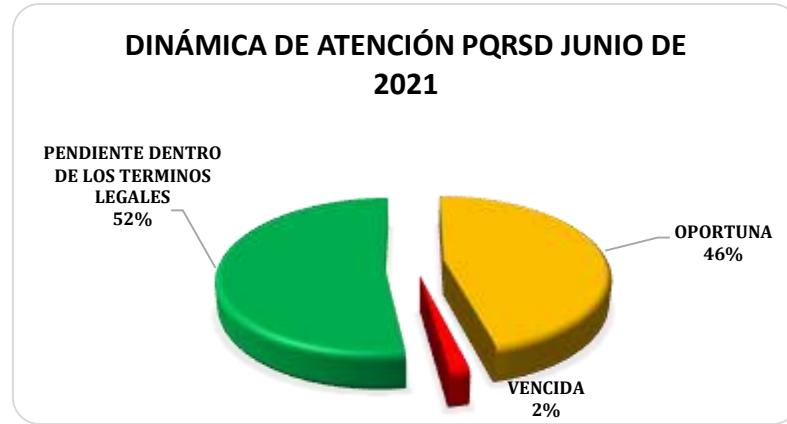
Tabla No. 4

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	9			1	10	90%
OFICINA DE COMUNICACIONES					0	N/A
OF. ASESORA JURÍDICA				1	1	0%
SECRETARIA GENERAL					0	N/A
SEDE TERRITORIAL SUR	12			2	14	86%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	4			11	15	27%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	52		1	70	123	42%
REGISTROS COMPARTIDOS	5		2	8	15	33%
TOTAL	82	0	3	93	178	
Equivalencia en %	46,07	0,00	1,69	52,25	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 52%, 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 46% y un vencimiento de términos de atención en un 2%.

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 123 PQRSD, logrando una atención del 42% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 15 registros de los cuales se encuentran 11 pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 14 PQRSD, logrando la respuesta a 12 registros que son equivalentes al 86% quedando 2 registros pendiente por respuesta.
- La Oficina Asesora Jurídica recibió la asignación de 1 PQRSD de la cual se encuentra pendiente por atención.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 10 PQRSD de los cuales se dio respuesta oportuna a 9 y reporta 1 registro que se encuentra pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano y la Secretaría General no recibieron registros durante el mes de junio de 2021

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 **15** registros compartidos, de los cuales se respondió oportunamente 5 quedando 8 pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos y 2 se encuentran vencidos.

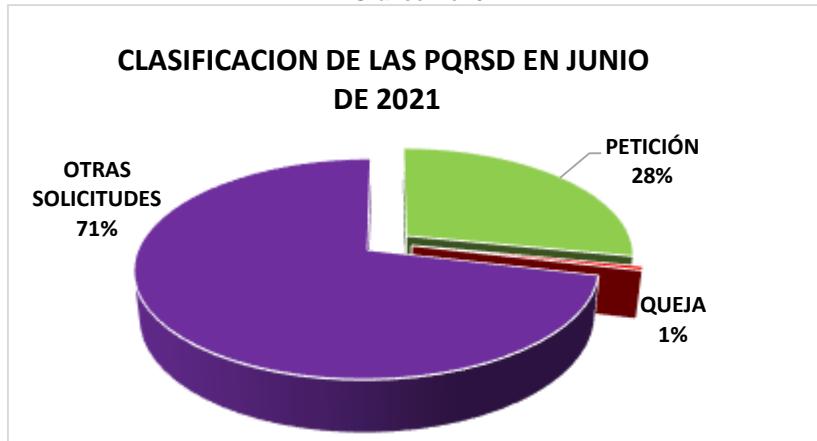
De otro lado, la clasificación PQRSD durante el mes de junio de 2021 se presentó la siguiente manera:

Tabla No. 5

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	50
QUEJA	1
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	127
TOTAL	178

Se recibieron **50** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 28% del total de registros en el mes, se reporta un total de **127** 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 71%, también se recibió **1** queja en la cual solicitan la verificación de una afectación sanitaria y ambiental en el Distrito de Riohacha.

Gráfico No. 6



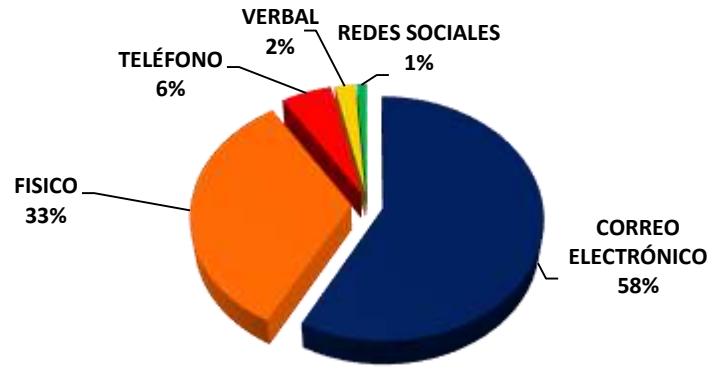
Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de **103** reportes representado en un 58%, seguido por el canal Físico con **59** registros representado en un 33%, el canal Telefónico con un total de **10** registros reporta un 6%, el canal Verbal con **4** reportes representa un 2% y por último el canal de Redes Sociales con **2** registro representa el 1% del total.

Tabla No. 6

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	103
FÍSICO	59
TELÉFONO	10
VERBAL	4
REDES SOCIALES	2
TOTAL	178

Gráfico No. 7

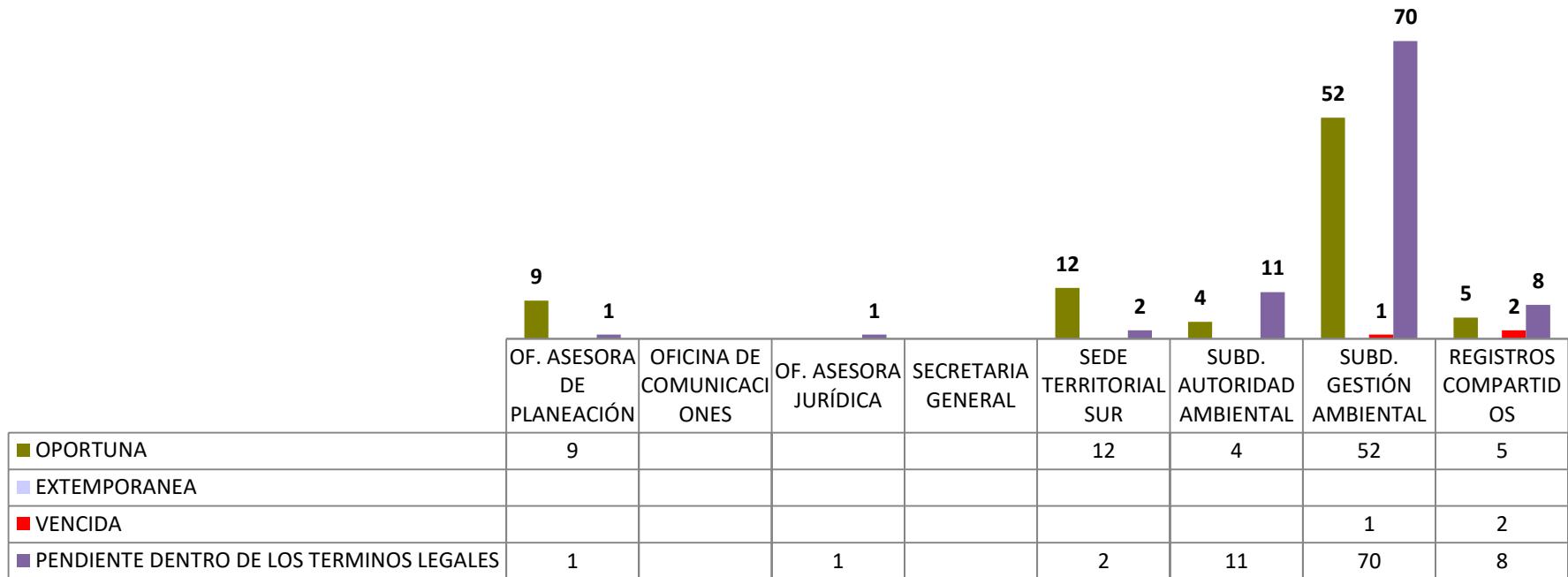
**CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA
INTERPONER PQRSD JUNIO 2021**



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

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

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREAS PQRSD JUNIO 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 junio de 2021 se encontró que la Corporación registró un total de **11** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Fiscalía General de la Nación, también se recibió un requerimiento del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que si bien es cierto no son Entes de Control es necesario reportarlo para realizar las estadísticas precisas.

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

Tabla No. 7

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES(*)		
REGISTROS COMPARTIDOS	1	1	2		4	50%
SEDE TERRITORIAL SUR	1				1	100%
OFICINA ASESORA PLANEACION			1	1	2	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	1		3		4	25%
TOTAL	3	1	6	1	11	
<i>Equivalencia en %</i>	27,27	9,09	54,55	9,09	100,00	

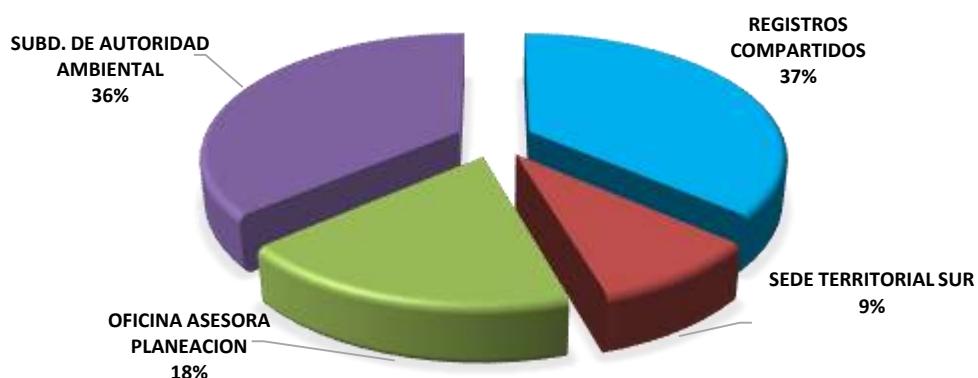
Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

(*) 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 37% de requerimientos recibidos en el mes de junio de 2021 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 36% de las asignaciones, la Oficina Asesora de Planeación recibió el 18% de las asignaciones y la Sede Territorial Sur recibió el 9% del total de asignaciones de parte de la Oficina de Control Interno.

Gráfico No. 9

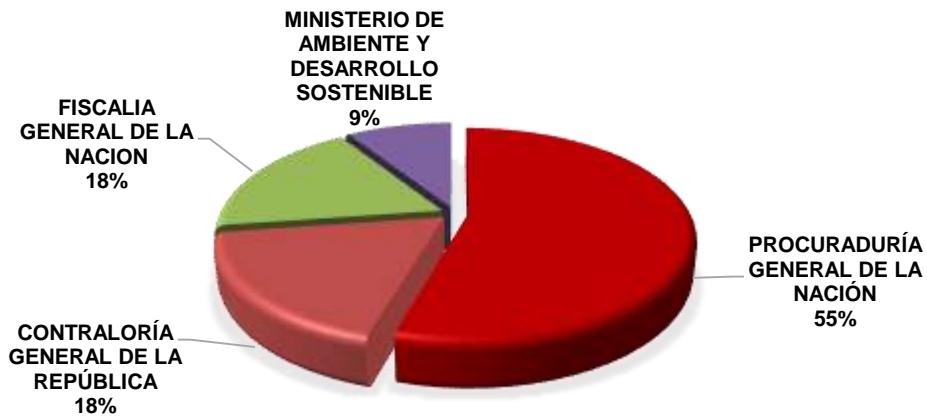
DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL JUNIO DE 2021



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10

REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES JUNIO DE 2021



Se observa que el 55% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación, el 18% de los requerimientos provienen de la Fiscalía General de la Nación, el 18% de la Contraloría General de la República y el 9% para el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Es importante destacar que a 30 de junio de 2021 la Corporación logró la respuesta a 4 requerimientos, obteniendo el 27% de cumplimiento de forma oportuna, 9% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 55% y un 9% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 11

DINAMICA DE ATENCION ENTES DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES JUNIO DE 2021

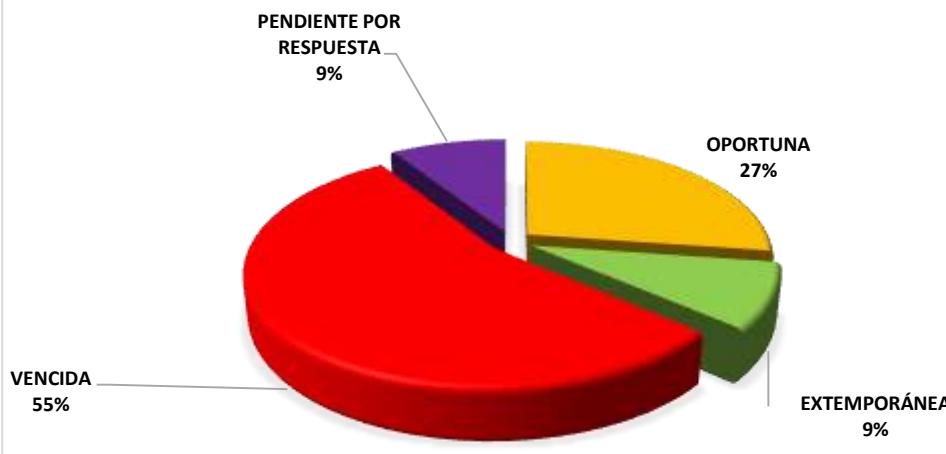


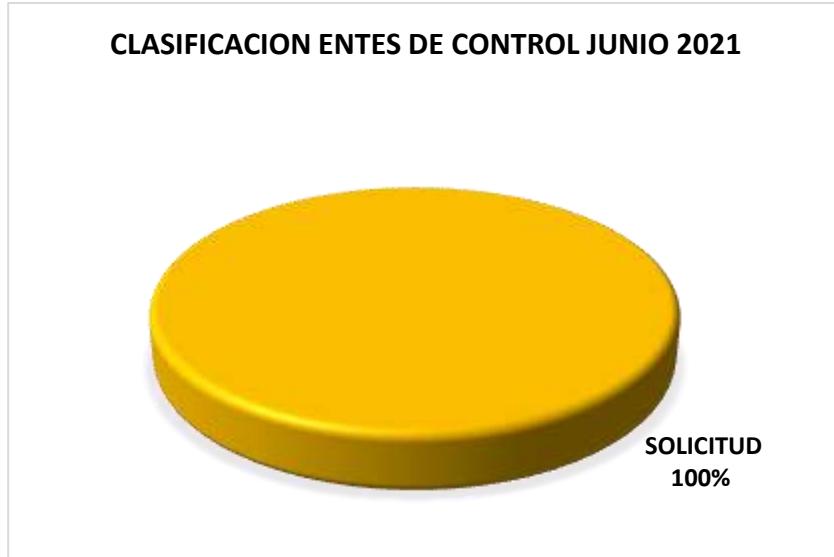
Gráfico No. 12

CANAL DE INFORMACION UTILIZADO POR LOS ENTES DE CONTROL JUNIO 2021



Con relación al mes de junio 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 100% de los requerimientos correspondieron a solicitudes.

Gráfico No. 13



3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de junio de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **14** 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 junio 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

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN			TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDAS	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN		
SEDE TERRITORIAL SUR			5	5	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL			8	8	0%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL			1	1	0%
TOTAL	0	0	14	14	
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 8 asignaciones fue el área que en el mes de junio de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales representado en un 57% del total de quejas recibidas, seguida por la Sede Territorial con 5 asignaciones representado en un 40% 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 junio de 2021.

Gráfico No. 14

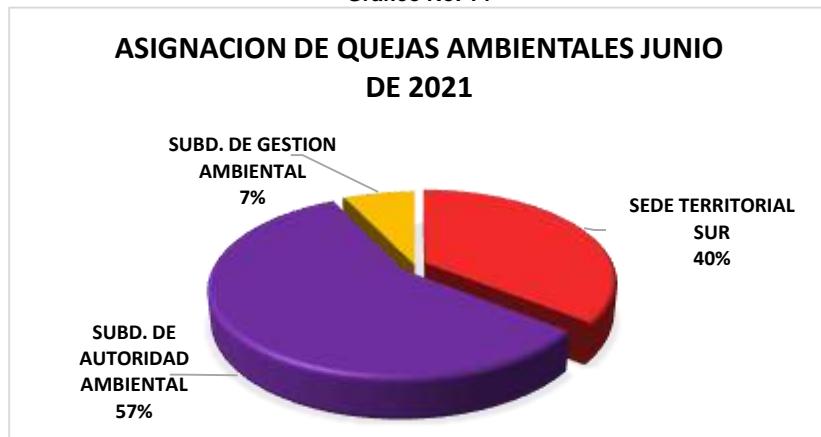


Gráfico No. 15



Se observa que en el mes de junio 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.

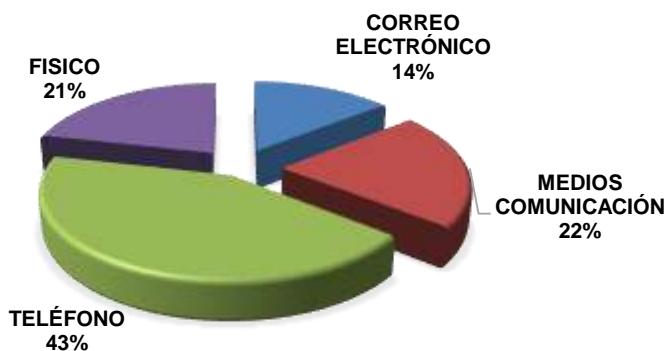
Las Quejas Ambientales fueron recibidas a través de los canales de información dispuestos por la Corporación al servicio de la ciudadanía como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 9

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	2
MEDIOS COMUNICACIÓN	3
TELÉFONO	6
FÍSICO	3
TOTAL REGISTROS	14

Gráfico No. 16

**CANAL DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA
INTERPONER QUEJAS AMBIENTALES EN JUNIO
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 Telefónico con un 43% del total de las quejas recibidas, seguido por el canal de Medios de Comunicación representado en un 22%, seguido del canal Físico con un 21% y por último el canal virtual a través de Correos Electrónicos representado en un 14% del total recibido durante el mes de junio de 2021.



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

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



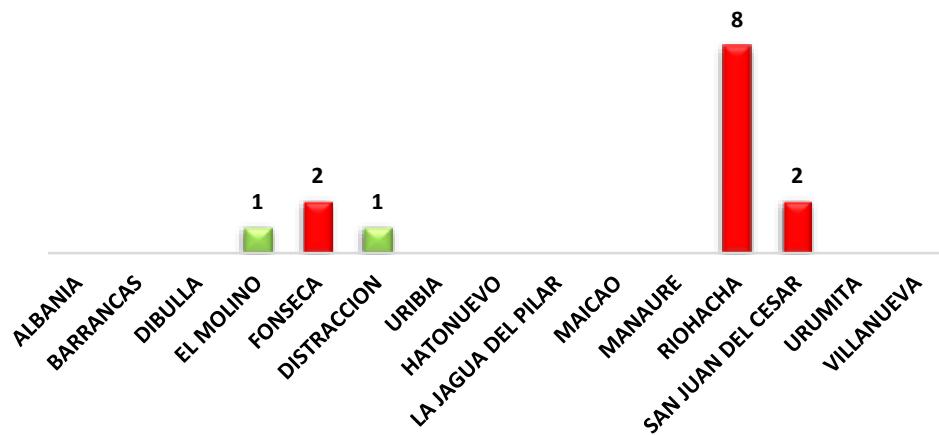
De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como la **Fauna y Flora en peligro** fueron las afectaciones al ecosistema que mayores números de reportes presentaron, convirtiéndose así en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

Otras afectaciones de importante frecuencia en junio de 2021 fueron aquellos casos relacionados con la afectación a el desarrollo de actividades debido a los **Vertimientos** de los alcantarillados de los distintos municipios de La Guajira, otra afectación que preocupa de gran manera es aquella ocasionada por **Manejo de Residuos** ocasionados por las basuras generadas por la misma comunidad y que no tienen conciencia del daño ambiental que produce el inadecuado manejo, por otra parte se denuncia el mal servicio de la empresa de aseo del departamento de La Guajira debido al poco cubrimiento que presenta, la **Minería Ilegal** también hace parte de las afectaciones ambientales correspondiente al presente período debido a las extracciones ilegales que se producen en los distintos municipios del departamento, durante el mes de junio se presentó **Afectaciones Varias** al medioambiente debido a los vertimientos y olores ofensivos generadas por los vertimientos de las alcantarillas del municipio de Riohacha.

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

AFFECTACIONES AMBIENTALES POR MUNICIPIOS JUNIO 2021



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

Gráfico No. 19





Tabla de Asignación de Coordenadas a las Quejas Ambientales Junio 2021

ITEM	ID_Evento	Municipio	Fecha_ocurrencia	Fecha_registro*	Descripción_evento	Afectación_ambiental	lat_geo	lon_geo	lat	lon	Gestión
1	150513	Riohacha	6/01/2021	6/01/2021	ENT-30_2021	Tala	11°39'52.21"N	72°59'16.38"O	11.235.836	-72.849.611	Pendiente por atención
2	150521	El Molino	7/01/2021	7/01/2021	ENT-31_2021	Tala	10°39'52.18"N	72°59'16.38"O	10.235.583	-72.849.255	Atendido mediante SAL-1462 del 05/05/2021
3	150602	Fonseca	7/01/2021	7/01/2021	ENT-58_2021	Minería ilegal	10°53'10.04"N	72°54'53.45"O	10.886.123	-72.851.515	Pendiente por atención
4	150514	Riohacha	18/01/2021	18/01/2021	ENT-237_2021	Residuos sólidos	11°19'58.45"N	72°59'32.69"O	11.232.903	-72.992.414	Atendido mediante SAL-744/745 del 08/3/2021
5	150404	Dibulla	19/01/2021	19/01/2021	ENT-238_2021	Minería ilegal	11°8'41.39"N	73°14'21.04"O	11.148.831	-73.239.178	Atendido mediante SAL-385 del 08/2/2021
6	15080301	Uribia	19/01/2021	19/01/2021	ENT-241_2021	Residuos sólidos	11°59'22.02"N	73°45'0.47"O	11.989.451	-71.750.130	Atendido mediante SAL-376 DEL 8/2/2021
7	150623	Riohacha	20/01/2021	20/01/2021	ENT-246_2021	Residuos sólidos	11°14'48.15"N	72°59'42.21"O	11.235.597	-72.995.058	Atendido mediante SAL-380 del 8/2/2021
8	15030205	Altavista	20/01/2021	20/01/2021	ENT-247_2021	Residuos sólidos	11°14'48.15"N	72°59'42.21"O	11.235.597	-72.995.058	Atendido mediante SAL-380 del 8/2/2021
9	150622	Riohacha	20/01/2021	20/01/2021	ENT-250_2021	Residuos sólidos	11°14'43.11"N	72°59'39.43"O	11.236.975	-72.972.619	Atendido mediante SAL-385 del 8/2/2021
10	28010301	El molino	21/01/2021	21/01/2021	ENT-256_2021	Intervención de cauce	10°59'36.76"N	72°55'16.28"O	10.652433	-72.921.188	Pendiente por atención
11	150521	Fonseca	21/01/2021	21/01/2021	ENT-257_2021	Intervención de cauce	10°59'36.76"N	72°55'16.28"O	10.652433	-72.921.188	Atendido mediante SAL-385 del 08/3/2021
12	28010311	El molino	22/01/2021	23/01/2021	ENT-294_2021	Tala	10°37'39.47"N	72°53'52.55"O	10.627.631	-72.897.931	Atendido mediante SAL-454 del 15/3/2021
13	150515	Riohacha	25/01/2021	25/01/2021	ENT-331_2021	Tala	11°11'45.62"N	72°58'31.31"O	11.159.006	-72.968.976	Pendiente por atención
14	150623	Dibulla	27/01/2021	27/01/2021	ENT-340_2021	Tala	11°11'45.62"N	72°58'31.31"O	11.159.006	-72.968.976	Pendiente por atención
15	15080201	Macizo	28/01/2021	28/01/2021	ENT-454_2021	Contaminación	11°22'48.20"N	72°53'30.09"O	10.380054	-72.242.246	Pendiente por atención
16	15030202	Dibulla	29/01/2021	29/01/2021	ENT-496_2021	Vertimientos	11°34'48.07"N	73°24'38.58"O	11.217.195	-73.309832	Pendiente por atención
17	28010302	Villanueva	29/01/2021	29/01/2021	ENT-502_2021	Tala	10°35'27.31"N	72°57'43.77"O	10.559.020	-72.962.158	Pendiente por atención
18	15080202	Macizo	30/01/2021	30/01/2021	ENT-503_2021	Emisiones atmosféricas	11°22'24.32"N	72°57'22.72"O	10.772.045	-72.173.889	Atendido mediante SAL-2328 del 30/06/2021
19	15070209	Uribia	4/02/2021	4/02/2021	ENT-626_2021	Fauna	11°12'24.32"N	72°10'24.20"O	12.206.756	-73.067.516	Atendido mediante SAL-1345 del 29/4/2021
20	150403	Dibulla	5/02/2021	5/02/2021	ENT-627_2021	Flora	11°12'24.32"N	72°10'24.20"O	12.206.756	-73.067.516	Atendido mediante SAL-1345 del 29/4/2021
21	150501	Distracción	10/02/2021	10/02/2021	ENT-785_2021	Intervención de cauce	10°53'49.92"N	72°53'39.90"O	10.889701	-72.885806	Pendiente por atención
23	15030204	Dibulla	12/02/2021	12/02/2021	ENT-907_2021	Intervención de cauce	11°13'30.77"N	73°23'56.89"O	11.21688	-73.309336	Pendiente por atención
24	28010301	Fonseca	15/02/2021	15/02/2021	ENT-924_2021	Emisiones atmosféricas	10°46'37.03"N	72°47'55.93"O	11.776654	-72.798971	Atendido mediante SAL-454 del 15/3/2021
25	150607	Fonseca	15/02/2021	15/02/2021	ENT-925_2021	Tala	10°48'36.64"N	72°47'52.61"O	11.810.206	-72.797.947	Pendiente por atención
26	150623	Dibulla	16/02/2021	16/02/2021	ENT-963_2021	Intervención de cauce	11°14'42.43"N	73°33'33.83"O	11.244.109	-73.559389	Pendiente por atención
27	15030205	Dibulla	16/02/2021	16/02/2021	ENT-964_2021	Fauna	11°14'42.43"N	73°33'33.83"O	11.244.109	-73.559389	Pendiente por atención
28	28010313	San Juan del Cesar	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1090_2021	Problemas asociados al uso del agua	10°50'37.99"N	72°47'28.80"O	11.723.009	-72.997.933	Atendido mediante SAL-2327 del 5/06/2021
29	150623	Fonseca	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1144_2021	Contaminación	11°10'38.54"N	72°50'34.87"O	11.177372	-72.843019	Pendiente por atención
30	150626	Fonseca	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1156_2021	Vertimientos	11°25'47.90"N	72°47'52.58"O	10.843.886	-72.797.939	Atendido mediante SAL-1435 DEL 5/2021
40	150603	Riohacha	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1159_2021	Minería ilegal	11°13'50.86"N	72°50'39.88"O	11.538415	-72.916784	Pendiente por atención
41	150502	Dibulla	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1160_2021	Manejo de residuos	11°14'42.53"N	72°50'39.88"O	11.538415	-72.916784	Pendiente por atención
42	150504	Riohacha	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1191_2021	Minería ilegal	11°14'41.53"N	72°54'11.55"O	11.233578	-72.903208	Pendiente por atención
43	15030103	Dibulla	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1195_2021	Fauna	11°14'42.53"N	72°53'33.83"O	11.245154	-73.559402	Pendiente por atención
44	150623	Riohacha	26/02/2021	26/02/2021	ENT-1201_2021	Tala	11°15'55.31"N	73°03'33.44"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	150501	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1028_2021	Flora	11°15'55.31"N	73°03'34.44"O	11.265363	-73.009289	Pendiente por atención
35	150501	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1032_2021	Minería ilegal	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	72°47'56.89"O	10.812.806	-72.797.947	Pendiente por atención
37	150623	Barrancas	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1104_2021	Problemas asociados al uso del agua	10°49'46.69"N	72°47'52.84"O	10.812.806	-72.798.111	Pendiente por atención
38	150625	Barrancas	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1105_2021	Contaminación	10°49'46.69"N	72°47'52.84"O	10.812.806	-72.798.111	Pendiente por atención
39	150626	Fonseca	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1156_2021	Vertimientos	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	Problemas asociados al uso del agua	11°32'18.29"N	72°50'30.58"O	11.538415	-72.916784	Pendiente por atención
41	150502	Dibulla	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1160_2021	Contaminación	11°32'18.29"N	72°50'30.58"O	11.538415	-72.916784	Pendiente por atención
42	150504	Riohacha	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1191_2021	Vertimientos	11°14'41.53"N	72°54'11.55"O	11.233578	-72.903208	Pendiente por atención
43	15030103	Dibulla	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1195_2021	Minería ilegal	11°14'42.53"N	72°53'33.83"O	11.245154	-73.559402	Pendiente por atención
44	150623	Riohacha	26/02/2021	26/02/2021	ENT-1201_2021	Tala	11°15'55.31"N	73°03'34.44"O	11.265363	-73.009289	Pendiente por atención
45	150605	Riohacha	26/02/2021	26/02/2021	ENT-1235_2021	Problemas asociados al uso del agua	11°30'56.51"N	72°44'44.84"O	11.501048	-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	72°59'53.89"O	10.813.208	-73.099.882	Pendiente por atención
47	150623	Fonseca	27/02/2021	27/02/2021	ENT-1237_2021	Olores ofensivos	10°49'56.51"N	72°54'45.86"O	11.506.986	-72.798.145	Pendiente por atención
48	15010103	Montería	27/02/2021	27/02/2021	ENT-1319_2021	Tala	11°46'23.09"N	72°56'28.30"O	11.773.081	-72.441.194	Pendiente por atención
49	150505	Riohacha	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1375_2021	Quemada	11°18'46.57"N	72°59'42.21"O	11.235.599	-72.995.058	Pendiente por atención
50	150506	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1438_2021	Tala	11°75'57.00"N	72°55'30.59"O	11.138.500	-72.925.768	Pendiente por atención
51	150501	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1440_2021	Emisiones atmosféricas	11°43'50.66"N	72°54'48.86"O	11.404.506	-72.798.145	Pendiente por atención
52	150507	Riohacha	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1441_2021	Tala	11°55'28.43"N	72°54'48.86"O	11.132.58	-72.925.181	Pendiente por atención
53	150508	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1442_2021	Problemas asociados al uso del agua	11°25'24.73"N	73°3'35'1.80"O	11.423.536	-72.704.384	Pendiente por atención
54	150303	El Molino	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1443_2021	Tala	11°45'24.73"N	73°3'35'1.80"O	11.423.536	-72.704.384	Pendiente por atención
55	15080202	El Molino	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1444_2021	Problemas asociados al uso del agua	11°25'24.73"N	73°2'29.63"O	10.458.422	-73.036.502	Pendiente por atención
56	28010304	La Jagua del Pilar	08/04/2021	08/04/2021	ENT-2338_2021	Fauna	10°27'29.63"N	73°2'18.61"O	10.458.422	-73.036.502	Pendiente por atención
57	28010316	Urimita	08/04/2021	08/04/2021	ENT-2339_2021	Problemas asociados al uso del agua	10°29'42.27"N	73°3'06.54"O	10.495.075	-73.001.761	Pendiente por atención
58	15030303	Montería	12/04/2021	12/04/2021	ENT-2434_2021	Manejo de residuos	11°24'24.71"N	72°18'46.16"O	11.405.107	-73.312.822	Pendiente por atención
59	15070306	Uribia	12/04/2021	12/04/2021	ENT-2435_2021	Problemas asociados al uso del agua	10°53'27.09"N	72°18'46.16"O	11.405.107	-73.312.822	Pendiente por atención
60	150611	El molino	14/04/2021	14/04/2021	ENT-2496_2021	Tala	11°17'21.19"N	73°6'36.11"O	11.289.219	-73.110.031	Pendiente por atención
61	150611	Fonseca	14/04/2021	14/04/2021	ENT-2497_2021	Captación ilegal	10°46'31.55"N	72°59'42.21"O	10.814.441	-72.798.145	Pendiente por atención
62	150610	Riohacha	14/04/2021	14/04/2021	ENT-2501_2021	Olores ofensivos	10°46'37.02"N	72°57'59.91"O	11.236.855	-72.997.972	Atendido mediante SAL 1224 del 19/4/2021
63	15070420	Uribia	14/04/2021	14/04/2021	ENT-2502_2021	Tala	11°45'37.07"N	72°55'47.00"O	11.333.153	-72.416.667	Pendiente por atención
64	150623	Dibulla	14/04/2021	14/04/2021	ENT-2503_2021	Contaminación	11°45'37.07"N	72°55'47.00"O	11.333.153	-72.416.667	Pendiente por atención
65	15080207	Dibulla	26/04/2021	26/04/2021	ENT-2826_2021	Problemas asociados al uso del agua	11°22'38.37"N	73°24'18.36"O	11.083.153	-72.403.101	P

4. CONCLUSIONES

- ✓ En términos generales se reporta un total de **203** PQRSD recibidas durante el mes de junio de 2021, en el cual, se observa el 41.87% fue atendida de manera oportuna, el 0.49% de forma extemporánea, el 4.43% reporta con vencimiento de términos legales establecidos y por último un 53.20 % 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 **124** PQRSD, logrando una atención del 42% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- ✓ Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de junio 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 junio mientras que el canal de redes sociales, verbal 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 junio, 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 al alto volumen de requerimientos que le son asignados a esa área en particular lo que dificulta mantener al día las matrices de trazabilidad, información suministrada por la Secretaría Ejecutiva encargada de alimentar las matrices, razón por la cual el número de registros reportados durante el mes de junio difiere un poco con la realidad.
- ✓ Se recibieron **50** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 28% del total de registros en el mes, se reporta un total de **127** 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 71% mientras que un 1% corresponde a una queja recibida perteneciente a la verificación de una afectación sanitaria y ambiental en el Distrito de Riohacha. .
- ✓ En lo que respecta a Entes de Control, se encontró que la Corporación registró un total de **11** 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 recibió un requerimiento del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- ✓ 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 37% de requerimientos recibidos en el mes de junio de 2021 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 36% de las asignaciones, la Oficina

Asesora de Planeación recibió el 18% de las asignaciones, y la Sede Territorial Sur recibió el 9% 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 30 de junio de 2021 la Corporación logró la respuesta a **4** requerimientos, obteniendo el 257% de cumplimiento de forma oportuna, 9% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 54.55% y un 9% 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 100% de los requerimientos correspondieron a solicitudes.
- ✓ Con respecto a las Quejas Ambientales, la Subdirección de Autoridad Ambiental, con **8** asignaciones fue el área que en el mes de junio de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales, seguida por la Sede Territorial con **5** asignaciones y por último con **1** asignación la Subdirección de Gestión Ambiental.
- ✓ Durante el mes de junio 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 43% del total de las quejas recibidas, seguido por el canal de Medios de Comunicación representado en un 22%, seguido del canal Físico con un 21% y por último el canal virtual a través de Correos Electrónicos representado en un 14% del total recibido durante el mes de junio 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 y Fonseca** fueron los que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en junio 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

Atentamente,

DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano