



**INFORME CONSOLIDADO 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
Primer Semestre de 2021



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES

PERIODO: Primer Semestre de 2021.

ALCANCE DEL INFORME: El informe contempla datos generales y específicos respecto a atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y las Quejas Ambientales interpuestas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira en el primer semestre del año 2021 a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal finalidad, hasta las recomendaciones para la mejora continua en la atención y servicio al ciudadano.

RESPONSABLE: La oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano tiene la responsabilidad de garantizar la atención a los grupos de interés de la Corporación, hacer seguimiento continuo a la atención de las PQRSD interpuestas ante la entidad y presentar el informe respectivo a la Alta Dirección; sin embargo, la responsabilidad de la respuesta a cada PQRSD corresponde al líder del proceso al interior de cada área a la cual es asignada cada PQRSD para la atención de acuerdo con las competencias y custodia de la información.

PRESENTACIÓN:

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira durante el primer semestre de 2021, cuyo propósito es analizar el comportamiento en la atención a las necesidades de atención de la ciudadanía en cumplimiento de los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, además se presentan recomendaciones a la Alta Dirección como estrategias que permitan el continuo mejoramiento de la entidad.

En este documento encontrará información consolidada de la gestión PQRSD en las diferentes sedes de la Corporación en los primeros seis meses del año 2021; en este sentido, se informará el tratamiento a las PQRSD y Quejas Ambientales interpuestas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la Corporación, los cuales son direccionados desde la recepción de la entidad con copia a la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano para el seguimiento oportuno de acuerdo con las políticas internas para dar cumplimiento a la norma general.



Las PQRSD tramitadas por esta Corporación son recibidas a través de diferentes canales de información al servicio de la ciudadanía, entre los cuales están las líneas telefónicas (fijas y móviles), el correo electrónico institucional, las redes sociales Corporativas, la página web institucional, el buzón de sugerencias y la disposición de los colaboradores en las instalaciones locativas y comisiones fuera de la entidad.

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA, a través de la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano presenta de manera mensual el Informe de PQRSD en conjunto con los reportes de Quejas Ambientales por presuntos daños causados a los ecosistemas en su jurisdicción.

La Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de esta Corporación realiza continuo seguimiento con el propósito de garantizar el cumplimiento en atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, para lo cual se apoya 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.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Reportar el Cumplimiento al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA durante el primer semestre de 2021.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Presentar la información de las PQRSD recibidas y atendidas por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal finalidad.
- ❖ Analizar los tipos de PQRSD y los canales utilizados por los grupos de interés para darlos a conocer ante CORPOGUAJIRA.



- ❖ Informar los tipos de afectación ambiental denunciados por la ciudadanía ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.
- ❖ Presentar recomendaciones para la mejora en el cumplimiento de los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales.



CANALES DE ATENCIÓN CORPOGUAJIRA





DATOS ESPECÍFICOS:

A continuación, se detallan los datos respecto al informe de seguimiento al primer semestre del año 2021 en el siguiente orden:

- 1. Análisis General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales durante el periodo del primer semestre del año 2021.**
- 2. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD durante el periodo del primer semestre del año 2021.**
- 3. Requerimientos proferidos por los Entes de Control durante el periodo del primer semestre del año 2021.**
- 4. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales durante el periodo del primer semestre del año 2021.**
- 5. Reporte de ubicación geográfica de las Quejas Ambientales para el Sistema de Información Geográfica de Corpoguajira durante el primer semestre de 2021.**
- 6. Conclusiones.**
- 7. Recomendaciones.**



1. DATOS GENERALES

En los primeros seis meses del año 2021, la Corporación logró la recepción de **1007** registros PQRSD distribuidos entre requerimientos de Entes de Control, Quejas Ambientales y necesidades de información y/o apoyos proferidos por la ciudadanía.

A continuación, se puede apreciar los conceptos que integran los 1007 registros recibidos a 30 de junio de 2021 y se realiza un comparativo respecto al mismo periodo de la vigencia anterior:

Tabla No. 1 y Tabla No. 2

Comparativo General en la Atención a las PQRSD y Quejas Ambientales vigencia 2021 Vs Vigencia 2020

TÉRMINOS DE ATENCIÓN / RESPUESTA				REGISTROS RECIBIDOS VIGENCIA AÑO 2021	TÉRMINOS DE ATENCIÓN / RESPUESTA				REGISTROS RECIBIDOS VIGENCIA AÑO 2020
OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA	
544	158	91	214		358	205	101	89	
TOTAL RECIBIDO 1007					TOTAL RECIBIDO 753				

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021-2020.

Gráfico No. 1 y Gráfico No. 2

Comparativo General gráfico en la atención al ciudadano



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021-2020.

Como se puede apreciar en las tablas y gráficos anteriores, al primer semestre de la vigencia 2021 se recibió un total de 254 registros más que en el mismo periodo del año anterior; sin embargo, se aumentó el número de respuestas oportunas, mientras que se decreció la cantidad de respuestas extemporáneas, disminuyó un poco los registros vencidos con relación al año anterior y los registros pendientes por



respuesta aumento significativamente.

De otro lado, es importante señalar que se incrementó el número de registros PQRSD recibidos en la sede principal y que la cantidad de Quejas Ambientales fue mucho menor respecto a la vigencia 2020, de igual manera ocurrió en la sede territorial con respecto la recepción de PQRSD y Quejas Ambientales; sin embargo, la atención de respuestas se mantuvo debido a que paso de un 75% del año 2020 a un 76% y reporto una leve disminución en la cantidad de vencimientos presentados durante el primer semestre de 2021, reporta que de un 13.41% de vencimiento a un 9.04% disminuyendo un 4.37% con relación al año anterior; sin embargo se reporta un alto aumento en los registros pendientes por respuesta puesto que aumenta de un 11.82% a un 21.25% un incremento del 9.43% como se muestra a continuación:

Tabla No. 3
Dinámica General de Atención PQRSD y Quejas Ambientales vigencia 2021 VS 2020

CONCEPTO	VIGENCIA AÑO 2021						VIGENCIA AÑO 2020					
	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUN A	EXTEMPORÁNE A	VENCIDA A	PENDIENTE POR RESPUESTA / ATENCIÓN (*)			OPORTUN A	EXTEMPORÁNE A	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA/ATENCIÓN (*)		
PQRSD SEDE PRINCIPAL	402	107	65	95	669	76%	196	133	60	51	440	75%
PQRSD SEDE TERRITORIAL	96	17	4	2	119	95%	38	12		6	56	89%
REGISTROS ENTES DE CONTROL	30	34	22	1	87	74%	61	23	5	3	92	91%
QUEJAS AMBIENTALES	16			116	132	12%	63	37	36	29	165	61%
TOTAL	544	158	91	214	1007		358	205	101	89	753	
Porcentaje (%)	54,02	15,69	9,04	21,25	100,00		47,54	27,22	13,41	11,82	100,00	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021 - 2020.

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

Gráfico No. 3
Comparativo Recepción de Registros vigencia 2021 Vs vigencia 2020



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021 - 2020.



Como se indicó en el aparte anterior, en el primer semestre de 2021 aumentó considerablemente la cantidad de registros recibidos respecto al mismo periodo del año anterior reportando 254 registros por encima de lo reportado en el año anterior durante el mismo periodo; con lo que respecta a los entes de control se reporta un leve decrecimiento en la recepción de requerimientos con relación al año anterior y por último con relación a las quejas ambientales se observa que de igual manera a las entes de control decreció un poco la recepción de quejas ambientales, específicamente 33 quejas menos que el periodo del año anterior.

Tabla No. 4
Balance en General en la Atención a las PQRSD

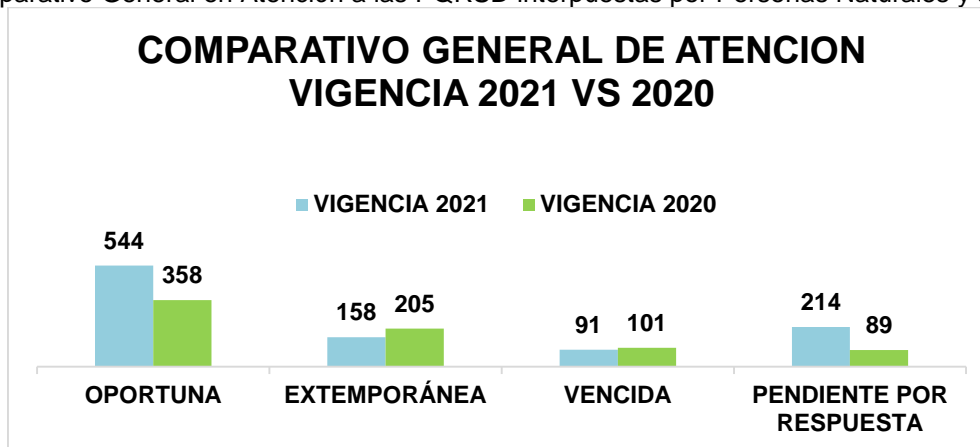
VIGENCIA	ESTADO DE ATENCIÓN A LAS PQRSD				
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA(*)	TOTAL
2021	544	158	91	214	1007
2020	358	205	101	89	753

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021 - 2020.

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

Gráfico No. 4

Comparativo General en Atención a las PQRSD interpuestas por Personas Naturales y Jurídicas



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021 - 2020.

Como se logra apreciar en la tabla y gráfico No. 4, en el primer semestre de 2021 la atención oportuna y los registros pendiente por respuesta fue significativamente mayor en el 2021, mientras que por cuenta del vencimiento de registro se presentó una leve disminución, decreció la atención con respuestas extemporáneas.



En lo que respecta a los requerimientos proferidos por los Entes de Control, es preciso informar que disminuyó levemente la totalidad de registros recibidos y que en 2021 fue considerablemente menor la cantidad de registros respondidos, y aumentó cuantiosamente el número de registros vencidos.

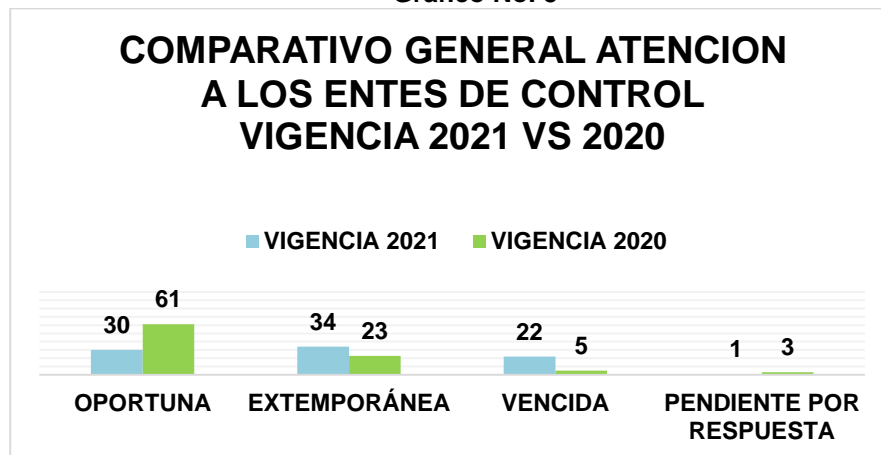
Tabla No. 5

VIGENCIA	REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL				
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA(*)	TOTAL
2021	30	34	22	1	87
2020	61	23	5	3	92

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021 - 2020.

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

Gráfico No. 5



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021 - 2020.

En lo que respecta a las Quejas Ambientales, es importante indicar que en el periodo se disminuyó considerablemente el número de registros ingresados y que reporta 33 registros menos que el periodo anterior y reporta casi la totalidad de sus registros con el término de pendiente por 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 en caso de que esos registros lleguen a convertirse en registros vencidos.



En este sentido, a continuación, se presenta la siguiente información:

Tabla No. 6

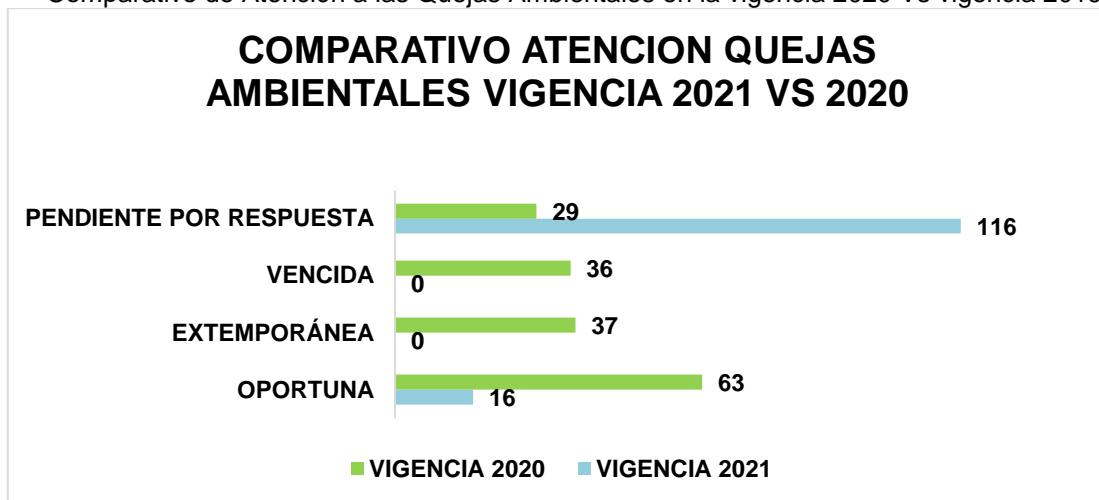
ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES					
VIGENCIA	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCION (*)	TOTAL
2021	16	0	0	116	132
2020	63	37	36	29	165

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021 - 2020.

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

Gráfico No. 6

Comparativo de Atención a las Quejas Ambientales en la vigencia 2020 Vs vigencia 2019



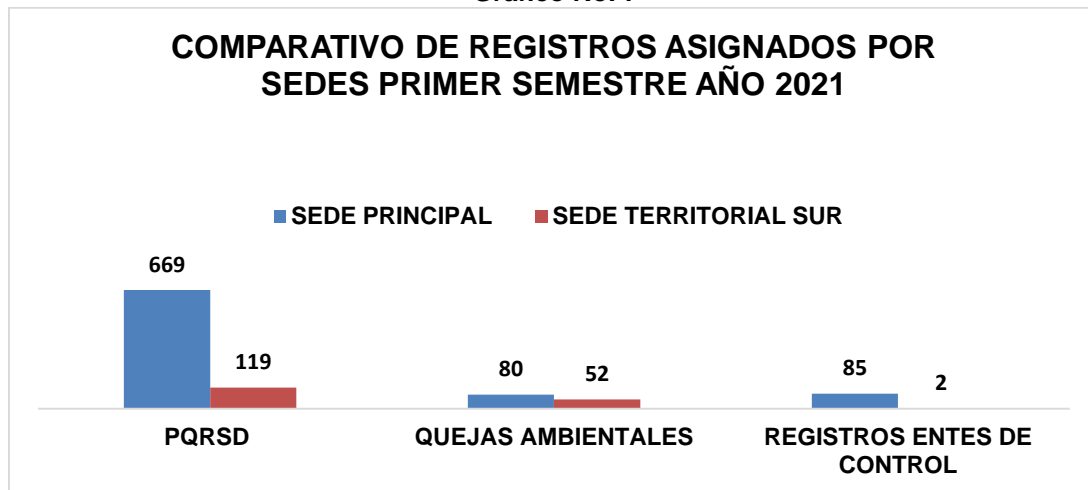
Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021 - 2020.

Como se puede observar, en el primer semestre de 2021 se registraron 33 Quejas Ambientales menos en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior; sin embargo, es evidente que la capacidad de respuesta para el presente año ha disminuido drásticamente en un **26.06%**, pasando del 38.18% al 12.12%.

Finalmente, se presenta un comparativo de la atención a PQRSD y Quejas Ambientales en cada sede de la Corporación así:



Gráfico No. 7



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021 - 2020.

Mientras que la Sede Principal de CORPOGUAJIRA recibió la asignación del 82.82% de los registros de PQRSD, Quejas Ambientales y Solicitudes de los Entes de Control en el primer semestre de 2021, la Sede Territorial Sur tan sólo tuvo a su cargo el 17.17% de las PQRSD, Quejas Ambientales y los requerimientos de los Entes de Control.

Seguidamente se presentan los pormenores de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales recibidas en el primer semestre de 2021.



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

Durante el primer semestre de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJIRA recepcionó y tramitó **788** registros PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad:

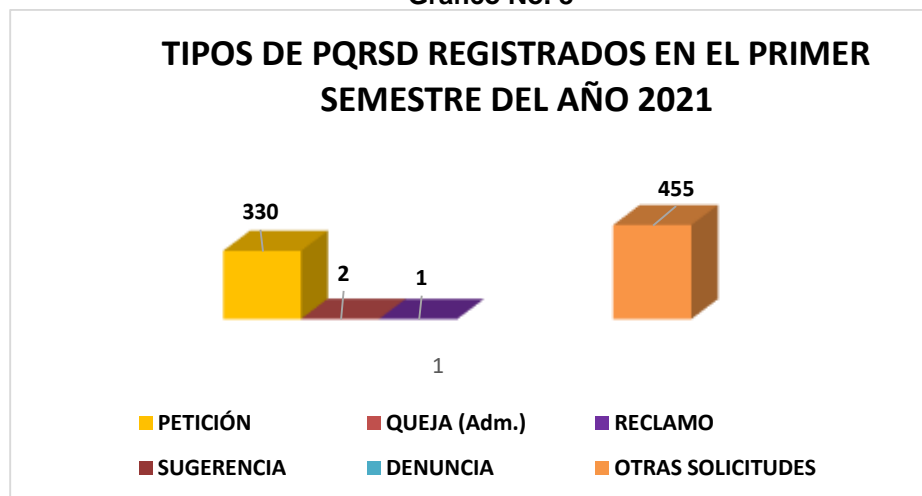
Tabla No. 7

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	330
QUEJA (Adm.)	2
RECLAMO	1
SUGERENCIA	
DENUNCIA	
OTRAS SOLICITUDES	455
TOTAL	788

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021(*).

*La cifra total corresponde a los datos registrados en la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD aportada por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, sede Territorial Sur y Oficina de Control Interno de CORPOGUJIRA.

Gráfico No. 8



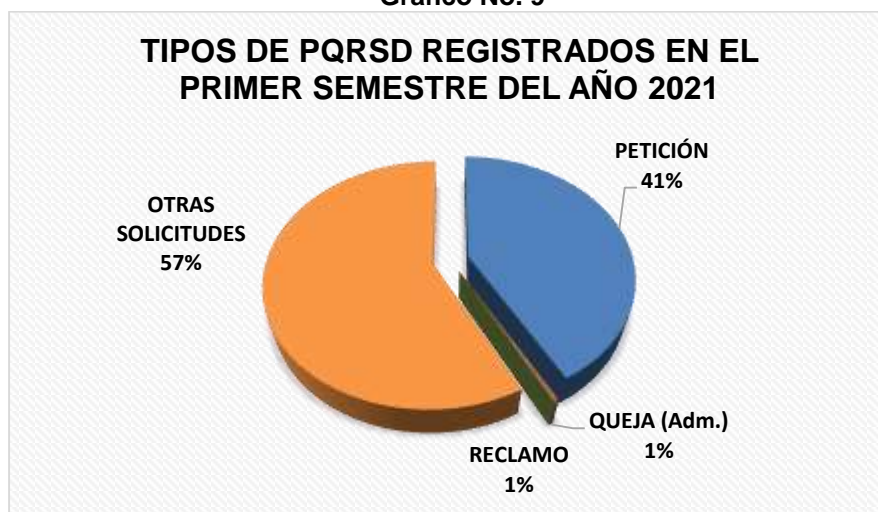
Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.



La tabla No. 7 y gráfico No. 8 permiten apreciar que el mayor del rubro de los registros durante el primer semestre correspondió a las solicitudes diferentes a las Peticiones, las cuales comprenden solicitudes de apoyos económicos, préstamo del auditorio, donación de madera para construcción de obras con fines públicos y de árboles para reforestación, soluciones para el abastecimiento de agua y la atención de emergencias relacionadas con la presencia de abejas africanas, entre otros, que representan el 57% de los registros en las Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD.

Seguido se encuentran las Peticiones de Interés General o Particular y/o Consultas de información con el equivalente al 41% sobre el universo de PQRSD, se reporta 1 reclamo relacionado a la Factura 403 por medio de la cual se efectúa el cobro de la Tasa por Uso de Aguas del 2019 de la Concesión No. 049 Tajos EWP correspondiente al 1% y por ultimo 2 Queja Administrativa correspondiente a la demora en atención de solicitud de tala de árbol y otra queja solicitando verificación afectación sanitaria y ambiental por aguas hervidas en la carrera 6 y calles 9 y 10 de Riohacha equivalente al 1%.

Gráfico No. 9



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

A continuación, se presenta la tabla No. 8 en la cual se ilustra la asignación interna y el tratamiento en atención a las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2021.

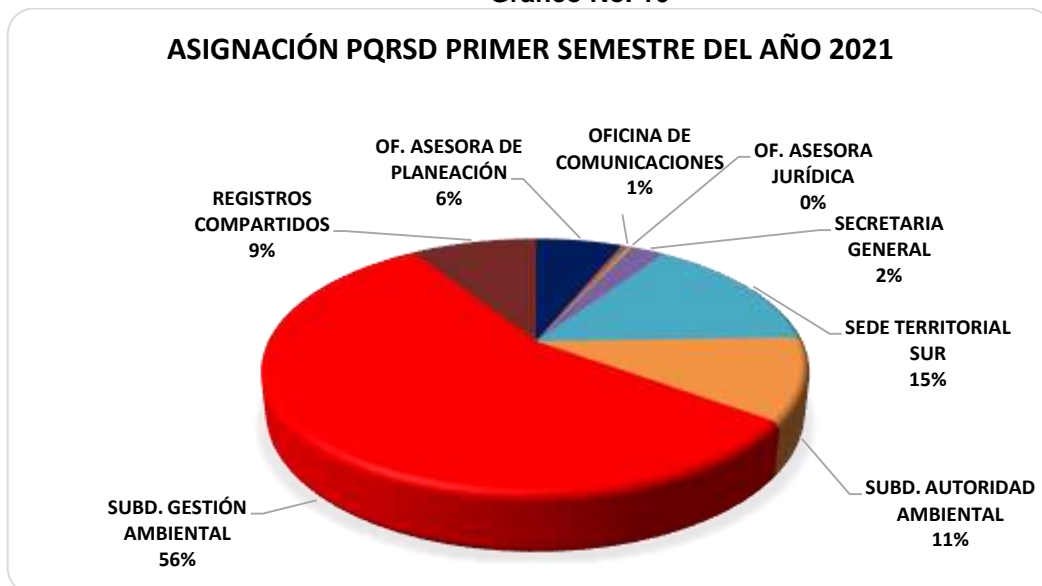
Tabla No. 8

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA(*)		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	41	6	1	1	49	96%
OFICINA DE COMUNICACIONES	4				4	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	1		1		2	50%
SECRETARIA GENERAL	16	3			19	100%
SEDE TERRITORIAL SUR	96	17	4	2	119	95%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	20	28	23	12	83	58%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	288	53	27	73	441	77%
REGISTROS COMPARTIDOS	32	17	13	9	71	69%
TOTAL	498	124	69	97	788	79%
<i>Equivalencia en %</i>	63,20	15,74	8,76	12,31	100,00	

Fuente: Matrices 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

Grafico No. 10



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.



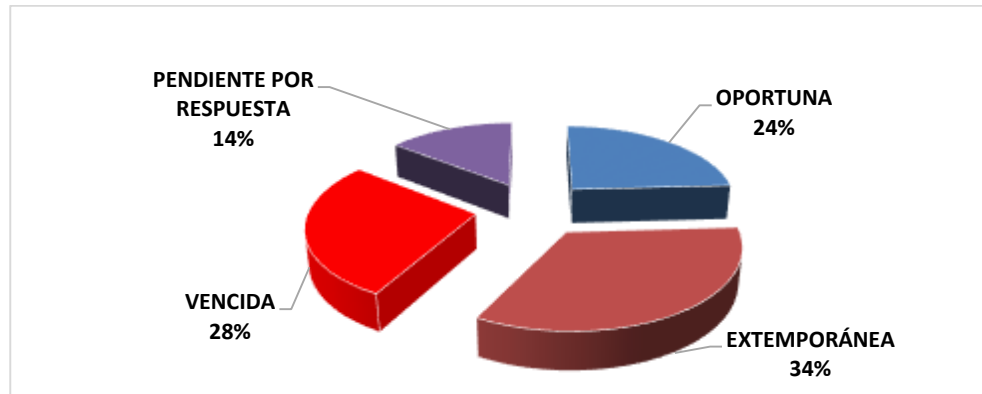
Para una mejor comprensión de los datos descritos en la Tabla No. 8 y gráfico No. 10, se presenta una descripción por área de la atención a las PQRSD asignadas a cada área durante el primer semestre de 2021.

SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Le fue asignada la atención exclusiva de 152 registros distribuidos así:

83 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.
42 Requerimientos de los Entes de Control
27 Registros compartidos

Ante las asignaciones proferidas, la Subdirección de Autoridad Ambiental presentó el siguiente comportamiento en la atención a las PQRSD:

Gráfico No. 11



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

Esta área presentó atención oportuna al 24% de los registros que le fueron asignados y atendió en forma extemporánea el 34% de los mismos, es decir que su capacidad de respuesta durante el periodo fue del 58%, quedando pendiente por atender el 14% de los registros vencidos y 14% de las PQRSD pendientes por respuesta arrojando un porcentaje de cumplimiento del 45%.

La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió en promedio 14 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en enero y abril cuando le fueron asignados 22 y 21 registros por cada mes; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue mayo cuando recibió 15 registros, mientras que mes en el que mayor número de respuestas registró fue enero y febrero con 33 y 19 atenciones para cada mes.

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: A esta área le fue asignada la atención exclusiva de 445, convirtiéndose en la dependencia con mayor número de PQRSD asignadas. Los registros se clasificaron de la siguiente manera:

441 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.
4 Requerimientos de los Entes de Control
16 Registros compartidos



Teniendo en cuenta las asignaciones a la Subdirección de Gestión Ambiental, se pudo verificar el comportamiento de esta área respecto a la atención enmarcada en el procedimiento de PQRSD:

Gráfico No. 12



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

La Subdirección de Gestión Ambiental presentó atención oportuna al 65% de los registros que le fueron asignados, mientras que el 12% de dichos registros se atendió por fuera de los términos. En este sentido, la capacidad de respuesta de esta Subdirección durante el primer semestre de 2021 fue del 77%, quedando 6% de los registros vencidos y 17% de la PQRSD pendiente por respuesta.

La Subdirección de Gestión Ambiental recibió en promedio 73 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en junio cuando le fueron asignados 125 registros; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue enero cuando recibió 55 registros, mientras que mes en el que mayor número de respuestas registró fue febrero con 65 atenciones.

DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR: Esta sede de la Corporación ubicada en el municipio de Fonseca – La Guajira, radica los documentos que son allegados por los ciudadanos del sur del departamento, pero además recibe aquellos registros que son radicados por la sede principal y que por competencia y/o jurisdicción son reasignados para la correspondiente atención.

Habiendo realizado las claridades del caso, es preciso informar que la Sede Territorial Sur directamente recepcionó 119 PQRSD, 4 registros se recepcionaron de manera compartida y se le asignaron 2 requerimientos de los Entes de control que globalizan 129 registros PQRSD.

Tipos de PQRSD recibidos por la Sede Territorial Sur:

119 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.

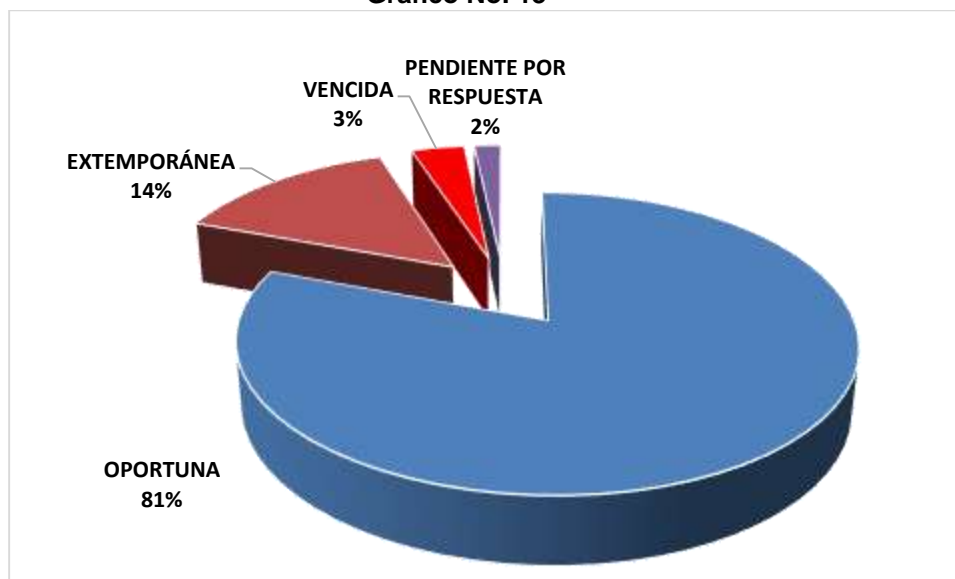
2 Requerimientos de los Entes de Control enviados desde la sede principal.

4 Registros compartidos.



El desarrollo del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentó el siguiente comportamiento en la Sede Territorial Sur:

Gráfico No. 13



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

De acuerdo con el gráfico No. 13, la Sede Territorial Sur brindó atención oportuna al 81% de los registros, mientras que el 14% de las PQRSD se atendió de forma extemporánea, lo que permite inferir que la capacidad de respuesta asociada a esta sede en el primer semestre de 2021 fue del 95%, quedando pendiente por respuesta el 2% de los registros y el 3% de los registros se encuentran vencidos.

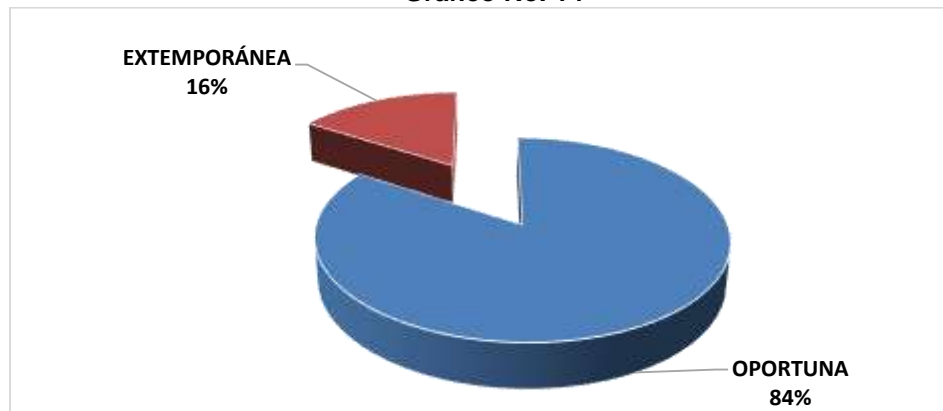
Esta sede recibió en promedio 19.8 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en febrero cuando le fueron asignados 27 registros; el periodo de menor recepción / asignación PQRSD para esta sede se ubicó en el mes de enero cuando recibió 14 registros, mientras que, en el mes de febrero y abril, con 25 atenciones para cada mes fueron los periodos en los que mayor número de respuestas registró.

SECRETARIA GENERAL: A esta área enmarcada en los procesos de apoyo de la Corporación, le correspondió la atención a 27 PQRSD que le fueron asignadas acorde con las responsabilidades a su cargo como son solicitudes del préstamo de auditorio, donaciones de madera y elementos logísticos, reclamaciones por temas de facturación y vinculación nominal con la CORPOGUAJIRA y, que fueron proferidas así:

19 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.
6 Requerimientos de los Entes de Control.
2 Registros compartidos.

Ante las asignaciones proferidas, la Secretaria General de la Corporación presentó el siguiente comportamiento en la atención a las PQRSD:

Gráfico No. 14



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

Esta área presentó atención oportuna al 84% de los registros que le fueron asignados y atendió en forma extemporánea el 16% de los mismos, es decir que su capacidad de respuesta durante el periodo fue del 100%.

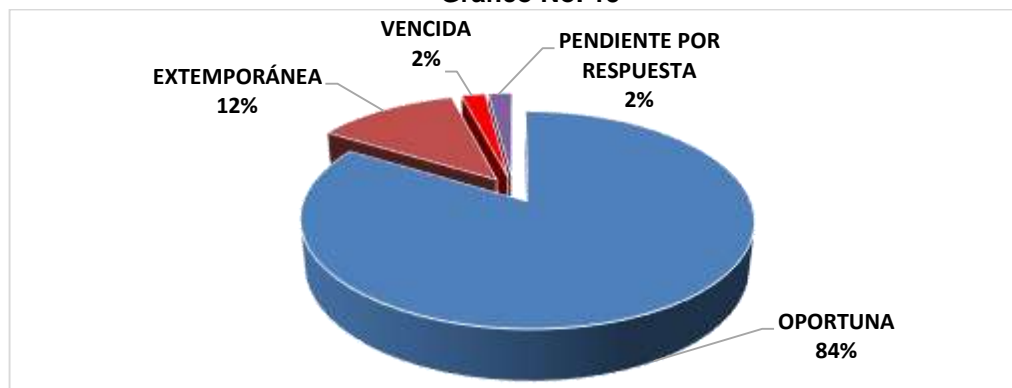
La Secretaria General recibió en promedio 3.16 PQRSD por mes, las cuales tuvo su pico más alto en el mes de marzo cuando le fueron asignados 10 registros; el mes de menor frecuencia PQRSD fue mayo y junio cuando recibió sólo 1 asignación por mes, mientras que mes en el que mayor número de respuestas registró esta área fue Marzo cuando se respondió la totalidad de 10 PQRSD que le fueron asignadas de acuerdo al pico referido.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN: Esta dependencia recibió la asignación de 73 PQRSD que se clasificaron de la siguiente manera:

49 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.
4 Requerimientos de los Entes de Control.
20 Registros compartidos.

Teniendo en cuenta las asignaciones proferidas a la Oficina Asesora de Planeación, se pudo verificar el comportamiento de esta área respecto a la atención enmarcada en el procedimiento adoptado por la Corporación para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD.

Gráfico No. 15



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

La Oficina Asesora de Planeación registró atención oportuna al 84% de las PQRSD que le fueron asignadas en el primer semestre de 2021, mientras que el 12% sobre el total asignado se atendió de forma extemporánea. En este sentido, la capacidad de respuesta de esta oficina fue del 96% reportando un 2% de registros con vencimiento de términos legales establecidos y un 2% de registros pendientes por respuesta.

Esta dependencia recibió en promedio 12.16 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en los meses de enero, febrero, marzo y junio cuando le fueron asignados 14 registros por cada mes; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue mayo cuando recibió sólo 9 registros, mientras que los meses en el que mayor número de respuestas registró fue febrero y marzo.

OFICINA ASESORA JURÍDICA: Esta dependencia que hace parte de los procesos de apoyo de la Corporación, recibió la asignación de 11 PQRSD relacionadas con los trámites jurídicos y procesos contractuales que en los que la CORPOGUAJIRA forma o formó parte activa en la dinámica de su gestión; estos registros se clasificaron de la siguiente manera:

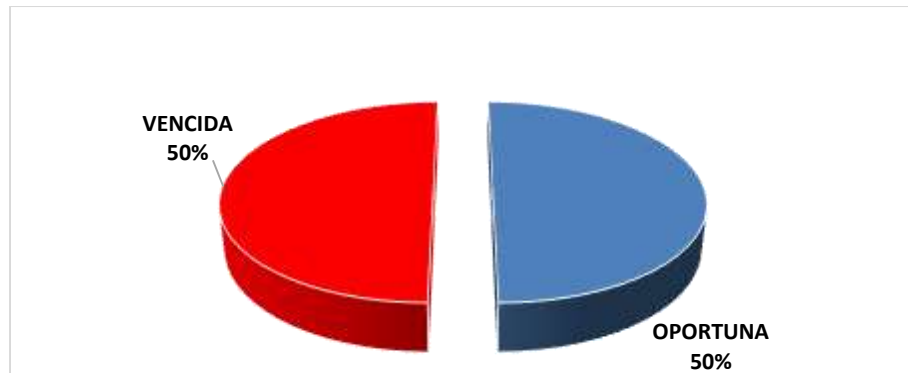
2 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.

8 Requerimientos de los Entes de Control.

1 Registro compartido.

Teniendo en cuenta las asignaciones proferidas a la Oficina Asesora Jurídica, se pudo evidenciar la plena atención a la totalidad de registros asignados como se muestra en la gráfica No. 1

Gráfico No. 16



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

La Oficina Asesora Jurídica registró atención oportuna al 50% de las PQRSD que le fueron asignadas en el primer semestre de 2021 mientras que el 50% restante reporta como registros por fuera de los términos legales establecidos

El pico más alto de las asignaciones proferidas estuvo en el mes de marzo cuando le fueron remitidas 2 registros; La oficina Asesora Jurídica registró muy pocas asignaciones y en ello radica el promedio muy bajo, tanto así que en los meses de marzo y junio sólo recibió 3 PQRSD.

OFICINA DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: Esta dependencia adscrita a la Dirección General y en marcada en los procesos estratégicos de la Corporación, recibió la asignación de 4 PQRSD interpuestos por la ciudadanía, cuyo asunto generalmente está relacionado con solicitudes de apoyos económicos, entrevistas y manejo de agenda con actividades propias de la gestión institucional, además de aclaraciones de información relacionadas con la gestión ambiental.

Gráfico No. 17



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.



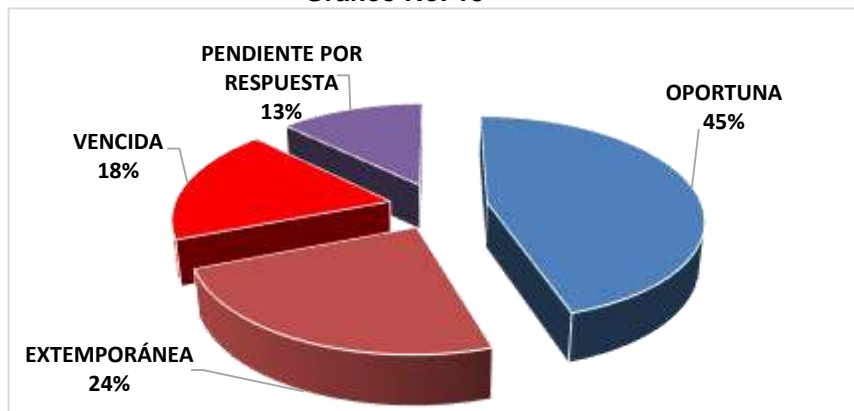
La Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, logró la atención oportuna del 100% de las PQRSD que le fueron asignadas en el primer semestre de 2021.

Esta dependencia tuvo su pico más alto en el mes de febrero cuando le fueron asignados 3 registros; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue marzo y mayo cuando sólo recibió 1 registro por cada mes, mientras que mes en el que mayor número de respuestas registró fue febrero cuando logró la atención a la totalidad de PQRSD que le fue asignado con 3 respuestas.

REGISTROS COMPARTIDOS: Son 71 registros PQRSD que por su complejidad y dada la naturaleza de la información requerida, involucra la participación de varias áreas en su atención. Para tal finalidad la respuesta es coordinada desde la Oficina de Control Internos, cuando se trata de requerimientos de Órganos de Control y por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano cuando se trata de PQRSD interpuestas por personas naturales y/o jurídicas diferentes a los Entes de Control.

La atención de registros compartidos entre área de la Corporación presenta el siguiente comportamiento:

Gráfico No. 18



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

A la fecha se registra un cumplimiento oportuno del 45% de registros asignados a varias áreas, mientras que el 24% de las atenciones fueron extemporáneas. Teniendo en cuenta la complejidad para atender situaciones en diferentes frentes, donde no todas las áreas manejan el mismo ritmo de trabajo, se presentan vencimientos de algunas PQRSD que se focalizan en 13 requerimientos de personas naturales / jurídicas.

Para finalizar este aparte del informe, es preciso indicar que la atención general a las PQRSD se presenta un cumplimiento del 79%, no obstante, para efectos del indicador de medición sólo se tienen en cuenta las PQRSD que han cumplido el término legal de atención que para este periodo es de 498 PQRSD dado que 97 de los registros aun cursan su trámite normal y 124 PQRSD fueron atendidas de manera extemporánea.



En este orden de ideas, el cumplimiento al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD en el primer semestre de 2021 es del **63%**.

Gráfico No. 19.



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

El promedio general de PQRSD es de 131.33 registros interpuestos cada mes por los grupos de interés de la Corporación durante el primer semestre del año 2021.



3. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL – PRIMER SEMESTRE DE 2021.

A continuación, se especifican los datos más relevantes respecto a la atención a las PQRSD interpuestas por los Entes de Control durante el primer semestre del 2021.

En este sentido, es preciso indicar que la atención a los requerimientos de 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 aportada por dicha dependencia y que fue verificada a través del Sistema Documental Oficial de la Corporación, permitiendo determinar lo siguiente:

Durante el primer semestre de 2021 la Corporación registró un total de **87** comunicaciones proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, el Departamento Nacional de Planeación, el Congreso de la República, Ministerio del Medio Ambiente, y otras entidades que aunque no hacen parte de los entes de control, es indispensable presentarlo en el presente informe para las estadísticas correspondientes como se describe en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 20

Entes Requirentes y otros en el Primer Semestre de 2021

DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES PRIMER SEMESTRE 2021						
ENTE DE CONTROL REQUIRIENTE	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	15	17	8	1	41	100%
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	4	12	2		18	89%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	8	3	6		17	65%
PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA (PNN)	1				1	100%
DIRECCION ANALISIS REACCION INMEDIATA (DARI)	1				1	100%
IDEAM			1		1	0%
DIMAR			1		1	0%
RAFAEL BOLIVAR	1				1	100%
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE			1		1	0%
SENADO DE LA REPUBLICA		1	1		2	50%
SISTEMA DE GESTION ACTIVOS PUBLICOS (SIGA)		1			1	100%
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION (DNP)			2		2	0%
TOTAL	30	34	22	1	87	
<i>Equivalencia en %</i>	<i>34,48</i>	<i>39,08</i>	<i>25,29</i>	<i>1,15</i>	<i>100,00</i>	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.



El gráfico 20 permite observar las entidades de control y otros que durante el primer semestre de 2021 interpusieron comunicaciones ante CORPOGUAJIRA; así mismo, se logra percibir la cantidad de documentos que cada órgano radicó en las instalaciones de la Corporación.

De otro lado, es preciso destacar la atención brindada a los Entes de Control, la cual se ubica en 74% sobre el total de registros en el semestre; sin embargo, no deja de preocupar el número de PQRSD que a la fecha registran vencidos y aquellos registros pendientes por respuesta luego de la asignación proferida por la oficina de Control Interno.

Gráfico No. 21



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

Seguidamente, se presenta información respecto a la asignación de los requerimientos de los Entes de Control en el primer semestre de 2021 así:

Tabla No. 9

Dinámica de Atención PQRSD de los Entes de Control y otros – Primer Semestre de 2021

DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS	4	10	5		19	74%
OF. ASESORA DE PLANEACION	1	1	1	1	4	50%
OF. ASESORA JURÍDICA	5	3			8	100%
SECRETARIA GENERAL	2	2	2		6	67%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1		1	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	1	1			2	100%
GESTION TIC'S		1			1	100%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL	2	2			4	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	15	14	13		42	69%
TOTAL	30	34	22	1	87	
<i>Equivalencia en %</i>	<i>34,48</i>	<i>39,08</i>	<i>25,29</i>	<i>1,15</i>	<i>100,00</i>	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

Como se puede discernir, existe un rubro de 22 registros vencidos equivalentes al 25,29% de los requerimientos proferidos por Entes de Control; así mismo, es evidente como en esta dinámica de atención, las responsabilidades tienden a ser compartidas en virtud que los Entes de Control solicitan información que generalmente involucra la participación de varias áreas a fin de dar respuesta a cada requerimiento interpuesto.

Gráfico No. 22



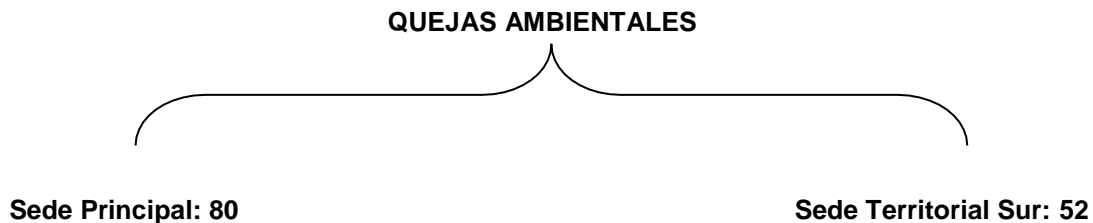
Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.



Los registros compartidos corresponden al 22% sobre el total de requerimientos radicados en el primer semestre de 2021, seguido se encuentran las asignaciones a la Subdirección de Autoridad Ambiental con el 48% y en menor proporción la Oficina Asesora Jurídica con el 9%, Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Gestión Ambiental con el 5% para cada dependencia, Secretaria General con el 7%, la Sede Territorial Sur reporta un 2% y por último la Gestión Tic's y la Oficina de Control Interno Disciplinario reporta un 1% para cada área.

4.QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES.

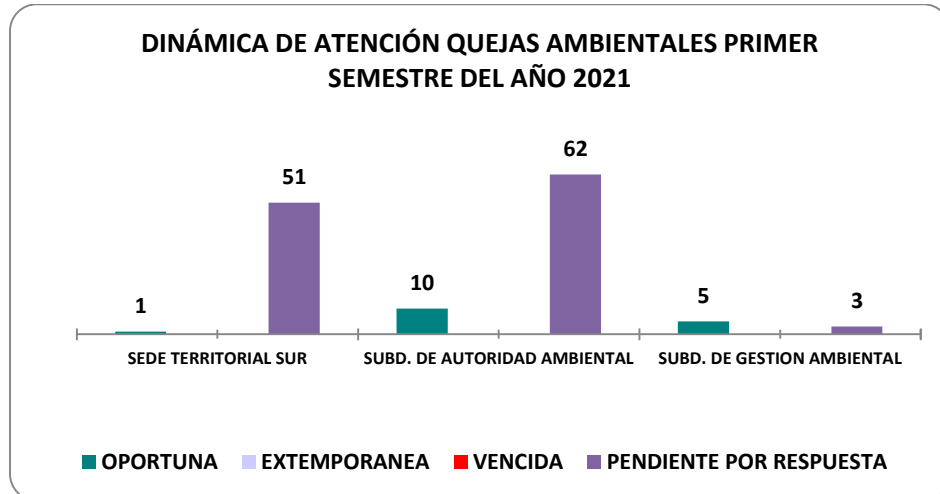
En lo concerniente al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, es preciso indicar que, para el primer semestre de 2021, la Corporación registró un total **132** reportes por presuntas afectaciones al ambiente en distintos sectores del departamento de La Guajira y que fueron registradas en cada una de nuestras sedes como se muestra en el siguiente esquema:



De las 132 Quejas Ambientales recepcionadas por la Corporación, la sede principal logró la captura de 80 registros, de los cuales 52 quejas ambientales correspondieron a la jurisdicción de la Sede Territorial a su cargo (descrita en el Procedimiento de Atención a Quejas Ambientales).

En términos de atención a los casos reportados es importante señalar que no ha sido optimo el funcionamiento del sistema de atención a las Quejas Ambientales y ello se ve reflejado en que al término del primer semestre de 2021 sólo se haya dado atención oportuna al 12.12% de los registros, lo que ubica el cumplimiento de este procedimiento muy por debajo de la meta esperada y afectando notablemente el indicador de atención a las PQRSD.

Gráfico No. 23



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

El área donde se presenta la mayor dificultad en la atención de Quejas Ambientales es la Subdirección de Autoridad Ambiental, que coincidentalmente es una de las áreas misionales de mayor responsabilidad en el cumplimiento de este procedimiento.

Tabla No. 10

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
SEDE TERRITORIAL SUR	1			51	52	2%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	10			62	72	14%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL	5			3	8	63%
TOTAL	16	0	0	116	132	
Equivalencia en %	12,12	0,00	0,00	87,88	100,00	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

Gráfico No. 24



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

De otro lado, las afectaciones ambientales más frecuentes y los municipios mayormente afectados se describen a continuación:

Tabla No. 11

AFECTACION AMBIENTAL	CANTIDAD DE REPORTES
CONTAMINACION	5
PROBLEMAS ASOCIADOS AL USO DEL AGUA	4
INTERVENCION DE CAUCE	6
OLORES OFENSIVOS	3
EMISIONES ATMOSFERICAS Y/O DE PARTICULAS	3
VERTIMIENTOS	9
MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	10
INCENDIO	6
FAUNA Y FLORA SILVESTRE AFECTADA	19
TALA Y DEFORESTACIÓN	40
CONSTRUCCION ZONAS PROTEGIDAS	1
AFECTACIONES VARIAS	12
MINERÍA	14
TOTAL	132

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.



Como se puede observar, la Deforestación y Tala de Bosques es la afectación con mayor recurrencia durante el primer semestre 2021, seguido de las afectaciones a la fauna y Flora del departamento, otras afectaciones que en orden descendente son: Problemas asociados al uso del agua, Emisiones Atmosféricas, Incendio, Minería, Manejo de Residuos, Vertimientos, Construcción en áreas protegidas, Olores Ofensivos, Contaminación, Intervención de Cauce, Afectaciones varias en diferentes sectores del Departamento de La Guajira.



Tabla No. 12

AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS EN PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021

MUNICIPIO	CONTAMINACION	PROBLEMAS ASOCIADOS AL USO DEL AGUA	INTERVENCION DE CAUCE	OLORES OFENSIVOS	EMISIONES ATMOSFERICAS Y/O DE PARTICULAS	VERTIMIENTOS	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS	INCENDIO	FAUNA Y FLORA SILVESTRE AFECTADA	TALA Y DEFORESTACIÓN	CONSTRUCCION ZONAS PROTEGIDAS	AFECTACIONES VARIAS	MINERÍA	TOTAL
ALBANIA	1									1				2
BARRANCAS		1						2						3
DIBULLA			3			5			3	2		1	1	15
EL MOLINO		1	1						2	3			2	9
FONSECA	2	1						1		9		1	3	17
DISTRACCION		1	1							2				4
URIBIA					1		1		1				2	5
HATONUEVO	1								1					2
LA JAGUA DEL PILAR									2					2
MAICAO			1	1	1	1	2		1	2		1		10
MANAURE	1													1
RIOHACHA				2	1	3	7	2	6	16	1	3	5	46
SAN JUAN DEL CESAR								1	3	3		6		13
URUMITA													1	1
VILLANUEVA										2				2
TOTAL	5	4	6	3	3	9	10	6	19	40	1	12	14	132

**Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD
2021**

Gráfico No. 26

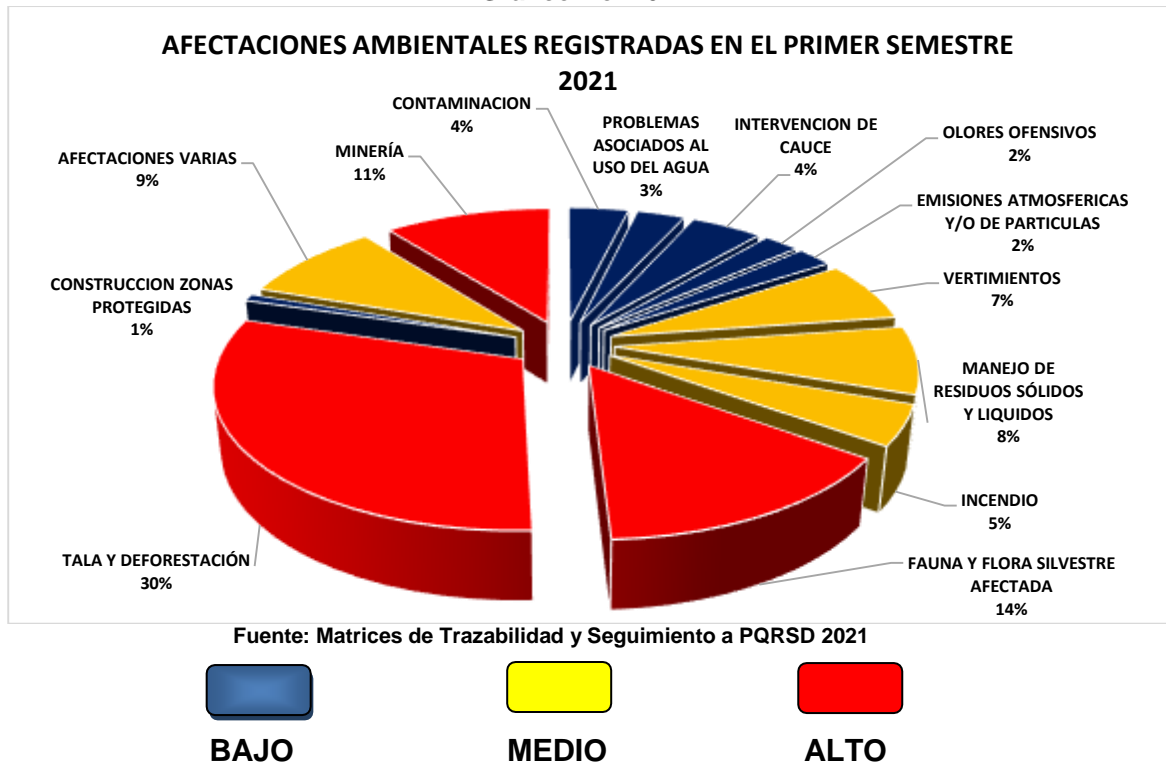
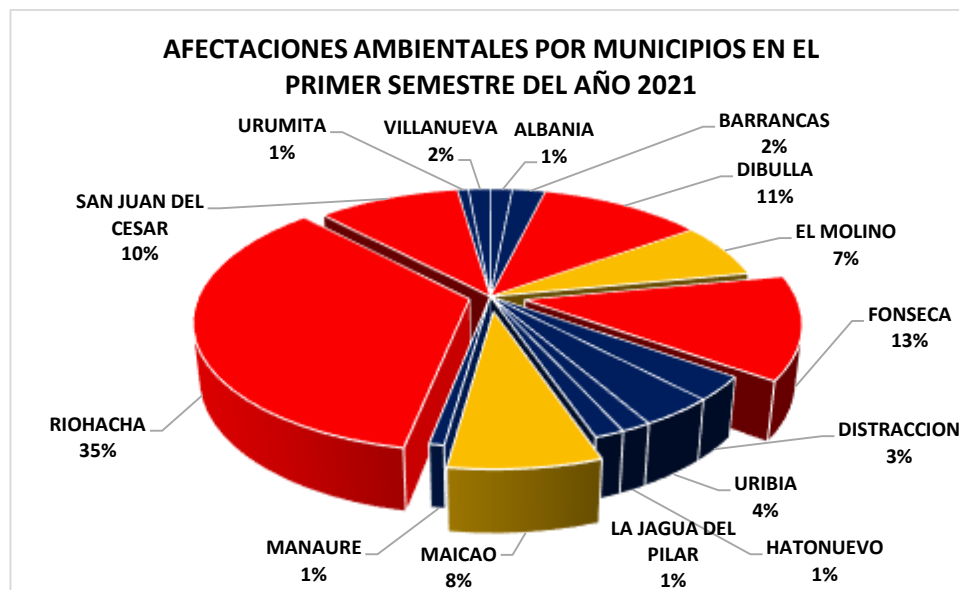


Grafico No. 27

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021





Como se logra apreciar en los gráficos anteriores, la jurisdicción con mayores reportes de afectaciones ambientales es Riohacha D. T. y C. con 46 reportes representado en un 35%, seguido por los municipios de Fonseca con 17 con un 13%, Dibulla con 15 reportes reporta el 11% y San Juan del Cesar con 13 reportes aporta el 10% del total recibidos por la Corporación identificados como los más críticos en el departamento de La Guajira.

En zona de frecuencia moderada se ubican los municipios, Molino con 9 casos, Uribía con 5 afectaciones.

A continuación, se realiza un análisis de las afectaciones más recurrentes por cada municipio del departamento así:

MUNICIPIO DE ALBANIA: Municipio de la Media Guajira del cual profirieron 2 reportes de presuntas afectaciones al ambiente, entre las cuales resaltan 1 caso relacionado con la Contaminaciones varias y 1 para deforestación de bosques y tala de árboles.

MUNICIPIO DE BARRANCAS: Municipio del sur del departamento, en el que se registraron 3 quejas ambientales y donde sobre salen 2 casos por incendio.

MUNICIPIO DE DIBULLA: Municipio de la baja Guajira, las principales problemáticas esta asociadas a Intervención de Cauce, a la Fauna y Flora Silvestre afectada con 15 reportes.

MUNICIPIO DE DISTRACCIÓN: Presenta 4 afectaciones ambientales durante el primer semestre del año 2021 reportada por deforestación de bosques y tala de árboles y Problemas asociados al uso del agua.

MUNICIPIO DE EL MOLINO: En el primer semestre de 2021, se recibió reporte de afectaciones ambientales relacionada a la Minería, por deforestación de bosques y tala de árboles entre los más sobresalientes.

MUNICIPIO DE FONSECA: Municipio con alto porcentaje de afectaciones ambientales que totalizan 17 y entre las cuales resaltan 9 reportes por tala de árboles y 3 con problemas asociados a la Minería.

MUNICIPIO DE HATONUEVO: Presentó muy pocos reportes de afectaciones ambientales, sólo registró 2 casos, 1 de tala de árboles, 1 caso relacionado con tenencia de fauna silvestre, 1 problemas asociados a la contaminación del agua.

MUNICIPIO DE LA JAGUA DEL PILAR: Registró 2 afectaciones en el primer semestre de 2021. Las afectaciones del periodo fueron relacionadas con fauna y flora afectada

MUNICIPIO DE MAICAO: Este municipio del Norte del Departamento de La Guajira registró un total de 10 afectaciones ambientales, entre las cuales resalta la tala de árboles y deforestación y problemas con el Manejo de residuos sólidos.

MUNICIPIO DE MANAURE: Más al norte que el municipio de Maicao se encuentra Manaure, donde los reportes por afectaciones ambientales más reportadas indican problemas asociados a la contaminación de



del agua.

RIOHACHA D. T. y C.: La Capital del departamento y sus zonas perimetrales conforman la jurisdicción más golpeada por las afectaciones ambientales de acuerdo con los reportes ciudadanos; son en total 46 reportes que la ubican en la cúspide de la región liderando con 16 casos de tala de árboles, 6 quejas por afectaciones a la fauna y flora así como 2 quejas relacionadas a incendios, 5 casos de minería, así como también 1 caso para la afectación sobre problemas asociados a las emisiones atmosféricas, 7 sobre manejos de residuos sólidos, 3 de Vertimientos, 2 de Olores ofensivos y 3 relacionados a Afectaciones varias como Tala y quema de árboles y 1 caso relacionado a construcción en área protegida en el departamento de La Guajira.

MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL CESAR: Este Municipio del Sur de La Guajira es uno de los municipios con mayor número de afectaciones después de Riohacha con 13 reportes. Presenta 6 problemáticas asociadas a Afectaciones varias, 3 reportes para la tala de árboles, 3 para la presencia recurrente de fauna y flora silvestre y 1 reporte para incendio.

MUNICIPIO DE URIBÍA: El municipio más al norte del departamento de La Guajira, según los reportes de afectaciones ambientales, presenta pocas problemáticas en esta materia; sólo se registró 5 reportes distribuido en su mayoría a problemas con Minería.

MUNICIPIO DE URUMITA: Municipio con pocos reportes de afectaciones ambientales; sólo se registraron 1 queja ambiental relacionada a las actividades mineras sin ningún tipo de permiso

MUNICIPIO DE VILLANUEVA: Registró pocos reportes de afectaciones ambientales sin embargo todos fueron relacionados a la problemática de tala de árboles.



5. REPORTE DE COORDENADAS DE LAS QUEJAS AMBIENTALES PARA EL SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA DE CORPOQUAJIRA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2021.

ITEM	ID_Evento	Municipio	Fecha_ocurrencia	Fecha_registro	Descripcion_evento	Afectación_ambiental	lat_geo	lon_geo	lat	lon	Gestion
1	150513	Riohacha	6/03/2021	6/03/2021	ENT-30_2021	Tala	11°14'16.21"N	72°59'16.84"W	11.237.836	-72.988.011	Pendiente por atención
2	150501	El molino	7/03/2021	7/03/2021	ENT-52_2021	Tala	10°39'35.19"N	72°50'33.18"W	10.65883	-72.84255	Atendido mediante SAL-1462 del 10/05/2021
3	150602	Fonseca	7/03/2021	7/03/2021	ENT-58_2021	Minería ilegal	10°53'10.04"N	72°51'55.45"W	10.886123	-72.855155	Pendiente por atención
4	150514	Riohacha	18/03/2021	18/03/2021	ENT-237_2021	Residuos solidos	11°13'58.45"N	72°59'32.69"W	11.232.903	-72.992.414	Atendido mediante SAL-744/745 del 8/3/2021
5	150404	Dibulla	19/03/2021	19/03/2021	ENT-238_2021	Minería ilegal	11°54'1.30"N	73°14'21.04"W	11.144.831	-73.239.178	Atendido mediante SAL-375/SAL-632 del 8/02/2021
6	15080301	Uribea	19/03/2021	19/03/2021	ENT-241_2021	Residuos solidos	11°59'22.02"N	73°45'0.47"W	11.989.451	-71.750.130	Atendido mediante SAL-376 DEL 8/2/2021
7	150621	Riohacha	20/03/2021	20/03/2021	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 8/2/21
8	15070105	Albania	20/03/2021	20/03/2021	ENT-247_2021	Residuos solidos	11°14'42.18"N	72°31'55.15"W	11.245.051	-72.531.976	Atendido mediante SAL-382 del 8/2/2021
9	150622	Riohacha	20/03/2021	20/03/2021	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	21/03/2021	21/03/2021	ENT-275_2021	Intervención de cauce	10°39'8.76"N	72°55'16.28"W	10.652433	-72.921188	Pendiente por atención
11	150515	Riohacha	25/03/2021	25/03/2021	ENT-331_2021	Tala	11°11'45.62"N	72°58'8.31"W	11.196.006	-72.968.976	Pendiente por atención
12	28010311	El molino	22/03/2021	22/03/2021	ENT-294_2021	Tala	10°37'39.47"N	72°53'52.55"W	10.627.631	-72.897.931	Atendido mediante SAL-454 del 15/3/2021
14	15030201	Dibulla	27/03/2021	27/03/2021	ENT-410_2021	Tala	11°12'19.26"N	73°31'44.18"W	11.20353	-73.52894	Pendiente por atención
15	15080201	Maicao	28/03/2021	28/03/2021	ENT-456_2021	Contaminación	11°22'48.20"N	72°14'32.09"W	11.380054	-72.242246	Pendiente por atención
16	15030202	Dibulla	29/03/2021	29/03/2021	ENT-406_2021	Vertimientos	11°3'48.07"N	73°24'38.58"W	11.217106	-73.408812	Pendiente por atención
17	28010312	Villanueva	2/03/2021	2/03/2021	ENT-582_2021	Emisiones Atmosféricas	10°35'27.31"N	72°57'43.77"W	10.590.920	-72.962.158	Pendiente por atención
18	15080202	Maicao	3/03/2021	3/03/2021	ENT-605_2021	Emisiones Atmosféricas	11°22'38.21"N	72°14'8.34"W	11.37728	-72.33816	Pendiente por atención
19	15070201	Uribea	4/02/2021	4/02/2021	ENT-626_2021	Fauna	12°12'24.32"N	72°10'24.20"W	12.206756	-72.173389	Atendida mediante SAL-2328 del 30/06/2021
20	150403	Riohacha	4/02/2021	4/02/2021	ENT-621_2021	Flora	11°14'34.49"N	73°4'34.03"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	-73.46743	Pendiente por atención
22	150606	Disstracción	10/02/2021	10/02/2021	ENT-785_2021	Intervención de cauce	10°53'49.92"N	72°53'8.90"W	10.897201	-72.88506	Pendiente por atención
23	15030204	Dibulla	12/02/2021	12/02/2021	ENT-902_2021	Intervención de cauce	11°13'50.77"N	72°53'56.88"W	11.231870	-72.939136	Pendiente por atención
24	28010301	Fonseca	12/02/2021	12/02/2021	ENT-884_2021	Emisiones Atmosféricas	13°42'44.47"N	73°47'24.64"W	10.745686	-73.074345	Atendido mediante SAL-1438 del 6/5/2021
25	150807	Fonseca	15/02/2021	15/02/2021	ENT-924_2021	Tala	10°46'37.03"N	72°47'55.95"W	10.770054	-72.798871	Pendiente por atención
26	150623	Riohacha	15/02/2021	15/02/2021	ENT-925_2021	Captación ilegal	11°48'36.74"N	72°53'56.88"W	10.707347	-72.967347	Pendiente por atención
27	15030101	Dibulla	16/02/2021	16/02/2021	ENT-962_2021	Intervención de cauce	11°14'42.43"N	73°33'33.83"W	11.245109	-73.555989	Pendiente por atención
28	15030205	Dibulla	16/02/2021	16/02/2021	ENT-964_2021	Fauna	11°16'20.62"N	73°18'37.63"W	11.272386	-73.307673	Atendido mediante SAL-2327 del 5/06/2021
29	150601	Riohacha	17/02/2021	17/02/2021	ENT-988_2021	Minería ilegal	11°10'38.54"N	72°50'34.87"W	11.177372	-72.843010	Pendiente por atención
30	150602	Riohacha	17/02/2021	17/02/2021	ENT-993_2021	Tala	11°32'18.29"N	72°55'0.42"W	11.538415	-72.916784	Atendido mediante SAL-1435 DEL 6/5/2021
31	150401	Riohacha	17/02/2021	17/02/2021	ENT-994_2021	Tala	11°15'55.31"N	73°03'34.44"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°03'34.44"W	11.265363	-73.009289	Pendiente por atención
33	150503	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1001_2021	Minería ilegal	11°15'55.31"N	73°03'34.44"W	11.265363	-73.009289	Pendiente por atención
34	150502	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1030_2021	Tala	11°15'55.31"N	73°03'34.44"W	11.265363	-73.009289	Pendiente por atención
35	150503	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1031_2021	Tala	11°15'55.31"N	73°03'34.44"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	Problemas asociados al uso del agua	10°50'37.65"N	72°47'52.84"W	10.843.792	-72.798.011	Pendiente por atención
38	150625	Fonseca	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-713 del 4/3/2021
39	150626	Fonseca	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1156_2021	Problemas asociados al uso del agua	10°50'37.65"N	72°47'52.84"W	10.843.792	-72.798.011	Pendiente por atención
40	150627	Fonseca	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1157_2021	Problemas asociados al uso del agua	10°50'37.65"N	72°47'52.84"W	10.843.792	-72.798.011	Pendiente por atención
41	15030102	Dibulla	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1167_2021	Vertimientos	11°14'42.44"N	73°33'33.83"W	11.245154	-73.555942	Pendiente por atención
42	150604	Riohacha	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1191_2021	Minería ilegal	11°14'1.53"N	72°54'11.55"W	11.233758	-72.950402	Pendiente por atención
43	15030103	Fauna	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1195_2021	Minería ilegal	11°14'42.44"N	73°33'33.83"W	11.245154	-73.555942	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	-72.615564	Pendiente por atención
45	150605	Riohacha	26/02/2021	26/02/2021	ENT-1235_2021	Tala	11°10'55.94"N	72°36'56.03"W	11.182207	-72.615564	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	Manurepa	2/03/2021	2/03/2021	ENT-1319_2021	Contaminación	11°46'23.09"N	72°26'38.07"W	11.773.081	-72.441.194	Pendiente por atención
49	150505	Riohacha	3/03/2021	3/03/2021	ENT-1375_2021	Quemas	11°14'8.16"N	72°59'42.21"W	11.235.599	-72.995.058	Pendiente por atención
50	150506	Riohacha	3/03/2021	3/03/2021	ENT-1438_2021	Tala	11°7'57.00"N	72°56'30.96"W	11.132.500	-72.925767	Pendiente por atención
51	15070102	Uribea	5/03/2021	5/03/2021	ENT-1453_2021	Emisiones Atmosféricas	11°13'18.26"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-1499_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	Tala	11°31'50.16"N	72°54'45.86"W	11.530.600	-72.912.739	Pendiente por atención
54	15070103	Albania	8/03/2021	8/03/2021	ENT-1510_2021	Manejo de residuos	11°14'44.87"N	72°32'1.85"W	11.245.798	-72.534.124	Pendiente por atención
55	28010301	El molino	8/03/2021	8/03/2021	ENT-1510_2021	Contaminación de aguas	11°14'44.87"N	72°32'1.85"W	11.245.798	-72.534.124	Pendiente por atención
56	28010304	El molino	8/03/2021	8/03/2021	ENT-1509_2021	Fauna	10°37'39.47"N	72°53'52.55"W	10.627.630	-72.897.930	Atendido mediante SAL-1336 del 29/4/2021
57	150608	Riohacha	9/03/2021	9/03/2021	ENT-1528_2021	Captación ilegal	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-1529_2021	Olores ofensivos	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	Olores ofensivos	11°31'50.16"N	72°54'45.86"W	11.530.600	-72.912.739	Pendiente por atención
60	150609	Riohacha	9/03/2021	9/03/2021	ENT-1543_2021	Olores ofensivos	11°31'50.16"N	72°54'45.86"W	11.530.600	-72.912.739	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	10.977.984	-72.696.312	Pendiente por atención
62	150628	Fonseca	11/03/2021	11/03/2021	ENT-1634_2021	Contaminación	10°58'40.74"N	72°41'46.72"W	10.977.984	-72.696.312	Pendiente por atención
63	15030104	Dibulla	11/03/2021	11/03/2021	ENT-1635_2021	Vertimientos	11°14'34.24"N	73°4'34.03"W	11.242913	-73.07612	Pendiente por atención
64	150615	El molino	11/03/2021	11/03/2021	ENT-1637_2021	Minería ilegal	10°37'39.47"N	72°53'52.55"W	10.627.631	-72.897.931	Pendiente por atención
65	150611	Riohacha	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1640_2021	Tala y Quema	11°14'8.15"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	Fonseca	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1739_2021	Tala	10°48'23.19"N	72°55'05.01"W	10.806.441	-72.815.280	Pendiente por atención
68	150617	Fonseca	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1740_2021	Tala	10°48'23.19"N	72°55'05.01"W	10.806.441	-72.815.280	Pendiente por atención
69	28010306	Villanueva	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1748_2021	Tala	10°35'14.83"N	72°48'51.61"W	10.587.453	-72.968.225	Pendiente por atención
70	15080203	Maicao	15/03/2021	15/03/2021	ENT-1753_2021	Vertimientos	11°22'48.20"N	72°14'32.09"W	11.380.054	-72.242.246	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 19/5/2021
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°37'58.74"N	73°2'3.31"W	10.466.156	-73.034.252	Pendiente por atención
74	150511	Riohacha	17/03/2021	17/03/2021	ENT-1801_2021	Minería ilegal	11°13'18.26"N	72°16'51.07"W	11.721.740	-72.280.853	Pendiente por atención
75	150612	Riohacha	17/03/2021	17/03/2021	ENT-1819_2021	Minería ilegal	11°13'18.26"N	72°16'51.07"W	11.721.740	-72.280.853	Pendiente por atención
76	150614	Riohacha	17/03/2021	17/03/2021	ENT-1820_2021	Minería ilegal	11°13'18.26"N	72°16'51.07"W	11.721.740	-72.280.853	Pendiente por atención
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	-73.102.239	Atendido mediante SAL-1508 del 19/5/2021
78	150512	Riohacha	18/03/2021	18/03/2021	ENT-1845_2021	Tala	11°17'21.19"N	73°6'36.1			



6. CONCLUSIONES

La construcción del presente reporte semestral, se realizó basado en información primaria que obedece a las Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD y Matrices de Seguimiento a la Atención de Quejas Ambientales aportadas por la Sede Territorial, Oficina de Control Interno y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

Así mismo, se realizó seguimiento con todas las áreas de la Corporación y además se verificación a través del Sistema Documental SICO cruzando los registros descritos en las Matrices de Trazabilidad.

Una vez realizadas las acciones de seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas el primer semestre de 2021, se puede concluir lo siguiente:

- En aspecto comparativo se recibieron más registros de PQRSD con relación al primer semestre del año anterior en el cual se presentó un aumento en los registros respondidos de forma oportuna y una disminución en respuestas extemporánea durante el primer semestre del año 2021 así como también se reporta un aumento considerable de los registros pendientes por respuesta; los registros vencidos disminuyeron muy levemente con relación al año anterior específicamente solo 2 registros. Para la vigencia del primer semestre del año 2021 disminuyó el número de quejas ambientales registradas, así como también los registros proferidos por los Entes de Control.
- La Corporación recibió durante el primer semestre del año 2021 un total de 920 registros entre PQRSD y Quejas Ambientales, dando cumplimiento de atención en los siguientes términos:

788 PQRSD con un cumplimiento del 76%
132 Quejas Ambientales con un cumplimiento efectivo de 12%
- Los Entes de Control esta incluidos en el rubro de las PQRSD, pero individualmente obtuvieron un cumplimiento del 73.56% tramitando 64 respuestas entre oportunas y extemporáneas sobre el total de 87 registros recibidos en el primer semestre de 2021.
- En términos de la vigencia del primer semestre del año 2021 tenemos que el área que mayor registro de PQRSD reportó a su cargo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 449 solicitudes representando el 45% del total de PQRSD recibidas por la Corporación, seguido de la Sede Territorial Sur con 171 registros. El área que menos registros tuvo a su cargo fue la Oficina Asesora Jurídica con 2 registros.
- Las áreas con mejor desempeño con relación a la atención a las PQRSD fueron la Secretaría General y la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano con un porcentaje de cumplimiento del 100% respectivamente durante la vigencia del primer semestre del año 2021.



- La Subdirección de Autoridad Ambiental fue el área con menor desempeño reportando un cumplimiento del 37% durante el primer semestre del año 2021 debido al alto número de registros vencidos y registros pendientes por respuesta con relación a las PQRSD.
- Con relación a las Quejas Ambientales tenemos que la Subdirección de Autoridad Ambiental fue la que más registros reportó con un total de 72 quejas recibidas correspondiente al 55% del total de quejas recibidas durante el primer semestre del año 2021, seguido de la Sede Territorial Sur con 52 registros recibidos representado en un 39%. Se refleja un alto número de registros pendientes por atención representado en un 87.88% del total de quejas recibidas. Su porcentaje de respuesta es del 12.12%.
- De acuerdo a las afectaciones ambientales durante el primer semestre del año 2021 tenemos que las que mayor reporte se obtuvo fueron aquellas con relación a la Tala Indiscriminada de Árboles representado en un 30% y a las de fauna y flora silvestre afectada con un 14% del total de afectaciones recibidas en el periodo antes mencionado. Los municipios con mayor número de afectaciones ambientales fueron el distrito de Riohacha con un 35%, Fonseca con un 13% , Dibulla con un 11% y San Juan del Cesar con un 10% del total recibido bajo este criterio.
- Con relación a los requerimientos proferidos por los entes de Control tenemos que el área con mayor asignación fue la Subdirección de Autoridad Ambiental con 42 registros emitiendo un 48% del total, tramitando oportunamente 15 cumpliendo de esta manera en un 36% de los requerido, seguido tenemos a aquellas solicitudes que para ser tramitadas y/o respondidas requieren del trabajo en conjunto de varias dependencias denominadas registros Compartidos con 19 registros reflejando el 22% de las cuales se dieron respuesta de manera oportuna y extemporánea a 14 registros arrojando un cumplimiento del 74%; así mismo reporta un 25.29% de registros vencidos y un 1.15% de registros pendientes por respuesta. Su porcentaje de atención oportuna es del 35% y de manera extemporánea del 39% arrojando un promedio del 74%. Se observa que la Procuraduría General de la Nación fue el ente que mayor requerimiento envió con un total de 41 registros representado en un 47% seguido por la Contraloría General de la República con un total de 18 registros arrojando un 21% del total de requerimientos recibidos.
- Existe un porcentaje de registro pendientes por respuesta que se registra en el primer semestre del año 2021, reportando 214 registros correspondiente al 21.25% de las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas por la Corporación durante el periodo antes mencionado, a pesar que dichos registros se encuentran dentro de los términos de atención a raíz del Decreto No. 491 de 2020, en el cual, en su Artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”, ordena que las peticiones deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, lo que ocasionó que muchos registros dentro de la Corporación cambiaran su termino de atención incrementando el número de requerimientos Pendientes por Respuesta para así dar cumplimiento al decreto antes mencionado ante lo cual se deben tomar determinaciones contundentes que lleven a la entidad al fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la institución y no esperar el nuevo vencimiento.
- En términos general se demuestra que existe 91 registros vencidos entre PQRSD y Quejas ambientales representado en un 9.04% del total general.



- Es necesario precisar, que durante la recolección de los datos del presente informe se observó que varias dependencias se abstienen de revisar las matrices de trazabilidad de donde obtenemos toda la información para la elaboración de los informes presentados a la Dirección General; lo anterior expuesto es debido a que se pudo notar que existen registros con vencimientos de términos legales establecidos que no fueron remitidos a tiempo al área encargada sino mucho tiempo después de ser asignado. Por tal motivo, la Oficina Asesora de Comunicaciones hace énfasis constantemente a cada área de la entidad por medio de reportes semanales y diarios a que revisen constantemente los registros que le son asignados a la cuenta de Google Drive en sus respectivas matrices para evitar este tipo de circunstancias.



7. RECOMENDACIONES

- Apoyarse en las áreas que conforman los procesos de apoyo de la Corporación, para descongestionar el represamiento y evitar el vencimiento de PQRSD en las áreas misionales de la entidad.
- Dar respuesta y reportar las atenciones a la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano en tiempo real.
- Realizar esfuerzos por fortalecer la gestión institucional en atención a los requerimientos presentados por los diferentes grupos de interés de la Corporación.
- Solicitar a cada área acciones de respuestas inmediatas a los registros que figuran sin atención.
- Efectuar capacitaciones de manera frecuente que vayan dirigidas a funcionarios que tengan poco conocimiento en el manejo de Microsoft Office; esto con la finalidad de mejorar el proceso de diligenciamiento, presentación y actualización de las matrices incluidas en el Google Drive de la cuenta institucional.

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

Elaboró: Jair Gnecco