



**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

Agosto 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.

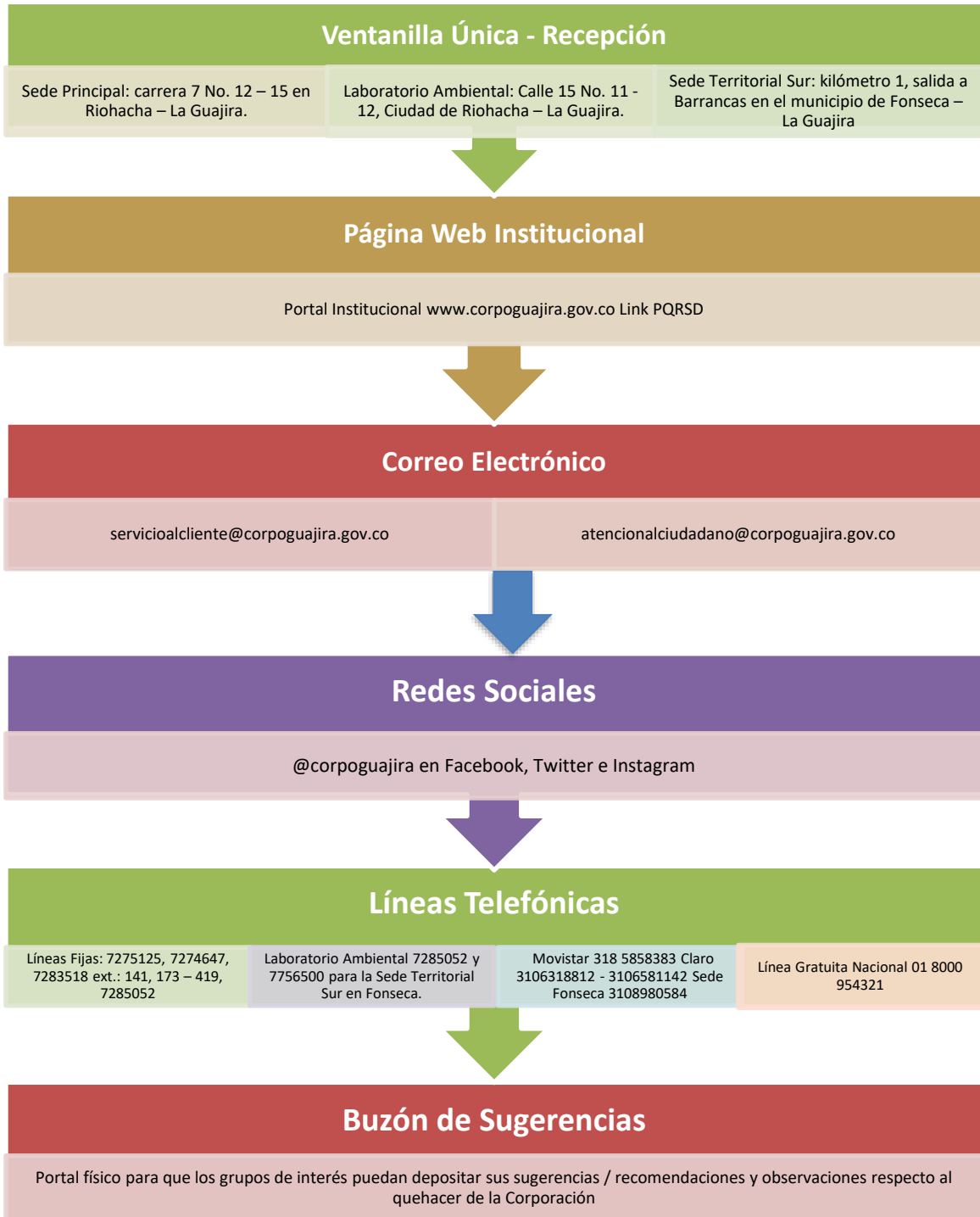
La elaboración de este informe tiene como fecha de corte el 31 de agosto, aclarando que el día 13 de septiembre se procedió a dar inicio al proceso de verificación de las informaciones contenidas en el formato mencionado por parte de cada dependencia.

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 31 de agosto de 2021 la Corporación presentó un total de **166** PQRSD, con una atención oportuna a 72 registros que corresponden al 43.37% en la atención a los grupos de interés de la entidad.

Cabe precisar que el universo PQRSD está integrado por los requerimientos de Entes de Control, Quejas Ambientales y necesidades de información y/o apoyos proferidos por la ciudadanía en general.

A continuación, se puede apreciar los datos generales de la gestión PQRSD desarrollada por la Corporación al 31 de agosto de 2021:

Tabla No. 1

ANÁLISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN AGOSTO DE 2021						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN (*)		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	68	2	4	60	134	52%
PQRSD (Entes de Control)	3	4	6	2	15	47%
QUEJAS AMBIENTALES	1	0	0	16	17	6%
TOTAL	72	6	10	78	166	
<i>Porcentaje (%)</i>	43,37	3,61	6,02	46,99	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

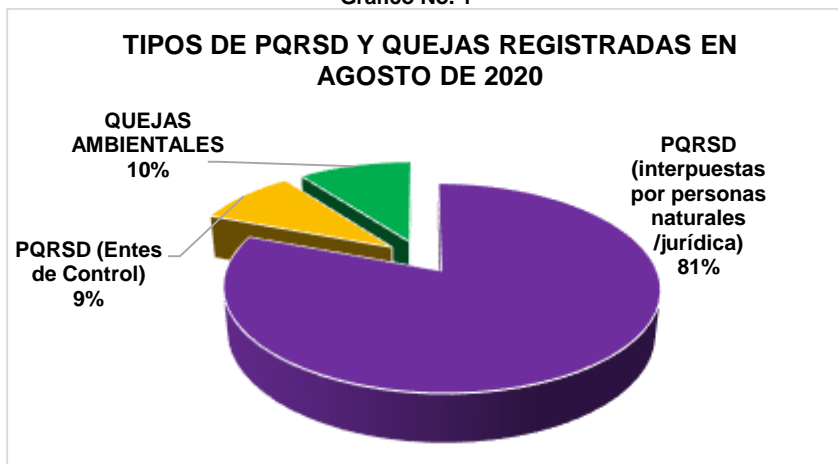


Gráfico No. 2

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



La Corporación a corte del 31 de agosto presentó el 47% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 43% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 4% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 6% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de las consecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general y el 47% 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

SEGUIMIENTO GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS AGOSTO DE 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	REGISTROS PENDIENTES (*)		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	2	1	0	2	5	60%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0	0	1	2	50%
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	0	N/A
SECRETARIA GENERAL	3	0	0	2	5	60%
SEDE TERRITORIAL SUR	12	0	0	22	34	35%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	3	0	0	23	26	12%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	46	0	2	22	70	66%
ENTES DE CONTROL	3	4	6	2	15	47%
REGISTROS COMPARTIDOS	2	1	2	4	9	33%
TOTAL	72	6	10	78	166	
Equivalencia en %	43,37	3,61	6,02	46,99	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 agosto de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 70 registros equivalentes al 42%, seguido por la Sede Territorial Sur con 34 registros asignados presentó el 21% de los registros a su cargo, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 26 PQRSD asignadas que corresponden al 16%, por parte de los Entes de Control se recepcionó 15 requerimientos reportando el 9%, la Secretaria General y la Oficina Asesora de Planeación recibieron el cargue de 5 solicitudes por cada área representado en un 3% particularmente, y la Oficina de Comunicaciones reportaron 2 requerimientos representado en un 1%. Se reporta que la Oficina Asesora Jurídica no presentó solicitudes y/o requerimientos durante el mes de agosto de 2021.

Igualmente se logró el registro de 9 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 5%.

Tabla No. 3

DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION MES AGOSTO 2021							
CONCEPTO	ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERBAL	REDES SOCIALES	TOTAL
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	70	62	0	0	2	0	134
PQRSD (Entes de Control)	0	15	0	0	0	0	15
QUEJAS AMBIENTALES	3	4	3	1	1	5	17
TOTAL REGISTROS	73	81	3	1	3	5	166
Equivalencia en %	44	49	2	1	2	3	100

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

Gráfico No. 4

**DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION
MES AGOSTO 2021**



Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de agosto 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 de redes sociales también fue bastante utilizado durante el mes de agosto mientras que el canal de telefónico, los canales verbales y el canal de 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 agosto de 2021 en el siguiente orden:

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

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

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

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

4. Consolidado General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales del período comprendido entre enero a agosto de 2021.

5. Conclusiones.

6. Recomendaciones.



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

Una vez acopiada la información PQRSD recibida por la Corporación, se procedió con su tratamiento para el adecuado análisis referente a la dinámica de atención, seguimiento y reporte conforme al Procedimiento para la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD adoptado por esta Corporación. En este sentido, es importante destacar que a corte 31 de agosto de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó **134** registros interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.

A continuación, se detalla información referente a la dinámica interna para la atención de las PQRSD en el mes de agosto de 2021 de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 4

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD AGOSTO 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	2	1		2	5	60%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1			1	2	50%
OF. ASESORA JURÍDICA						N/A
SECRETARIA GENERAL	3			2	5	60%
SEDE TERRITORIAL SUR	11			19	30	37%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	3			11	14	21%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	46		2	21	69	67%
REGISTROS COMPARTIDOS	2	1	2	4	9	33%
TOTAL	68	2	4	60	134	
Equivalencia en %	50,75	1,49	2,99	44,78	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 60%, lo cual se deriva a la Emergencia Sanitaria por la que atraviesa el país 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 las mismas 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 50.75% y un vencimiento de términos de atención en un 2.99%.

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 69 PQRSD, logrando una atención del 67% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 14 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 30 PQRSD, logrando la respuesta a 11 registros que son equivalentes al 37% quedando 19 registros pendiente por respuesta.
- La Oficina Asesora Jurídica no recibió asignaciones durante el mes de agosto de 2021.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 5 PQRSD dando atención oportuna a 2, de manera extemporánea 1 y 2 se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano recibió la asignación de 2 PQRSD de las cuales se dio respuesta oportuna a 1 registro quedando pendiente por respuesta 1 dentro de los términos legales.
- La Secretaria General recibió la asignación de 5 PQRSD las cuales dieron tramite oportuno a 3 registros quedando pendiente por respuesta dentro de los términos legales 3 registros.

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 **9** registros compartidos, de los cuales se respondió oportunamente 2, de forma extemporánea 1, reporta vencimiento de 2 registros quedando 4 pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

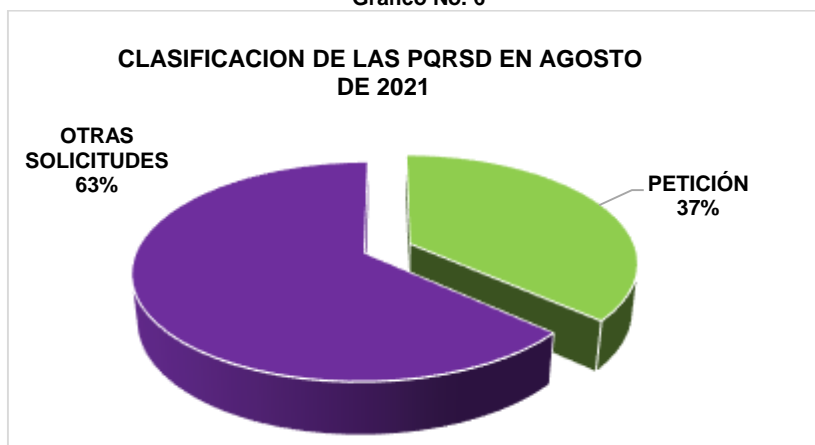
De otro lado, la clasificación PQRSD durante el mes de agosto de 2021 se presentó la siguiente manera:

Tabla No. 5

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	49
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	85
TOTAL	134

Se recibieron **49** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 37% del total de registros en el mes, se reporta un total de **85** solicitudes diferentes a los derechos de petición, entre las cuales se encontraron solicitudes por donaciones de madera, donaciones de árboles, préstamos del auditorio, acompañamientos, invitaciones, entre otros, los cuales estuvieron representados en el 63%.

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 Físico con un total de **70** reportes representado en un 52%, seguido por el canal Virtual (Correo Electrónico) con **62** registros representado en un 46%, el canal Verbal con un total de **2** registro reporta un 2%.



Tabla No. 6

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	62
FISICO	70
VERBAL	2
TOTAL	134

Gráfico No. 7

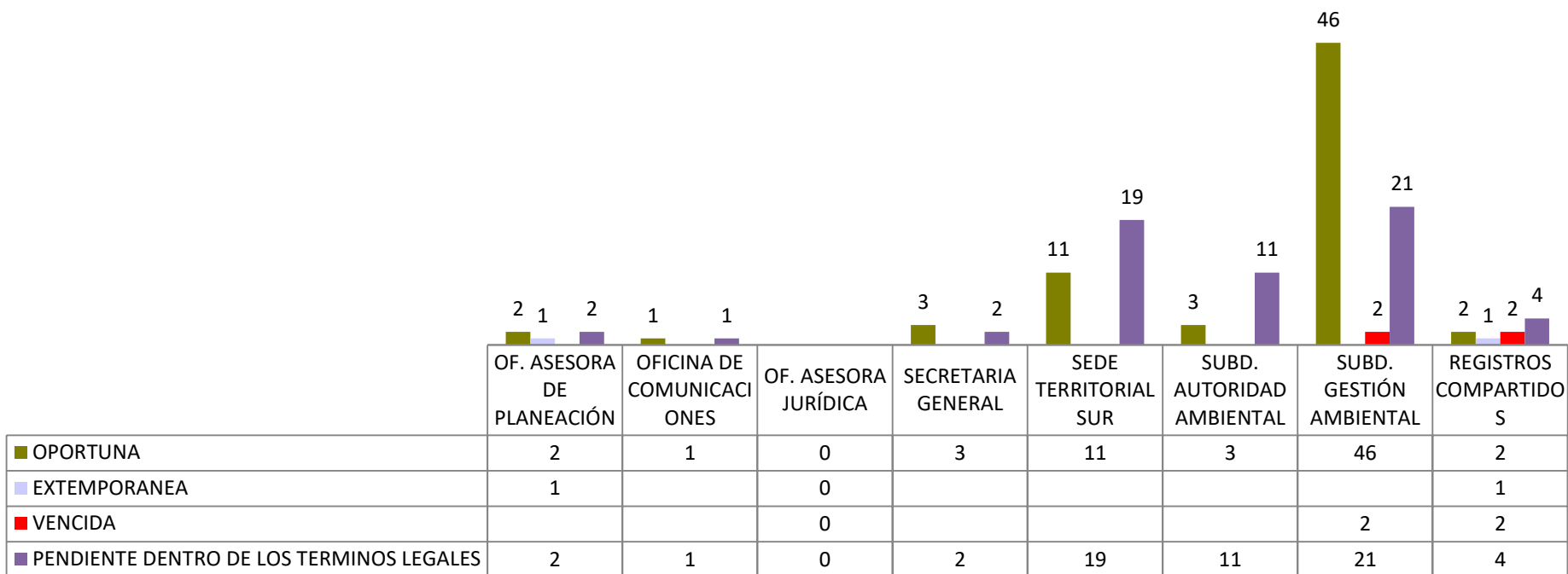
**CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZADOS
PARA INTERPONER PQRS D AGOSTO 2021**



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

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

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSD AGOSTO 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 agosto de 2021 se encontró que la Corporación registró un total de **15** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, también se recibieron requerimientos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y de la Defensoría del Pueblo que si bien es cierto no son Entes de Control es necesario reportarlo para realizar las estadísticas precisas.

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

Tabla No. 7

DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES AGOSTO DE 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
REGISTROS COMPARTIDOS	1	1	2		4	50%
OFICINA ASESORA PLANEACION	1	2			3	100%
SECRETARIA GENERAL		1	1		2	50%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL			3	1	4	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA				1	1	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	1				1	100%
TOTAL	3	4	6	2	15	
<i>Equivalencia en %</i>	20,00	26,67	40,00	13,33	100,00	

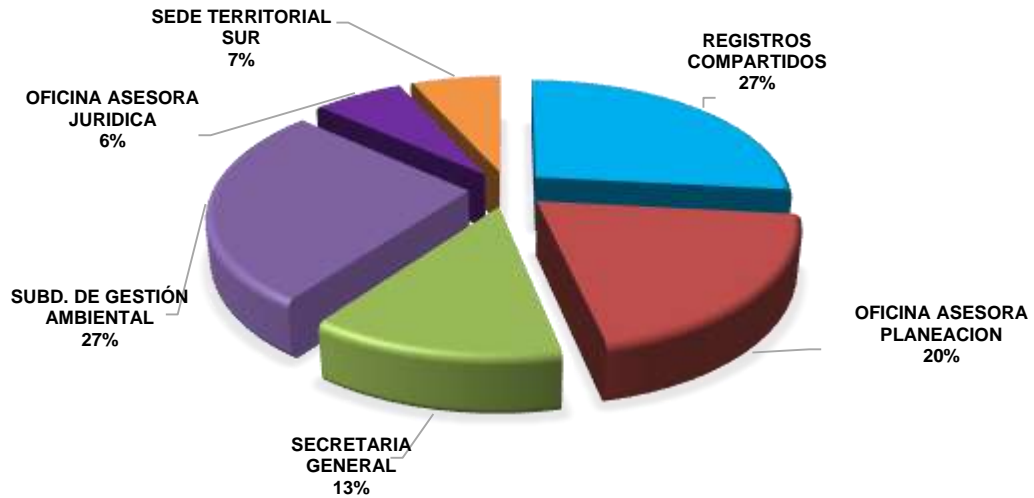
Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

(*) 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 27% de requerimientos recibidos en el mes de agosto de 2021 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Subdirección de Gestión Ambiental recibió el 27% de las asignaciones, la Oficina Asesora de Planeación recibió el 20% de las asignaciones, la Oficina Asesora Jurídica recibió el 6% mientras que la Secretaria General recibieron el 13% y la Sede Territorial Sur recibió la asignación del 7% del total de asignaciones para cada área de parte de la Oficina de Control Interno.

Gráfico No. 9

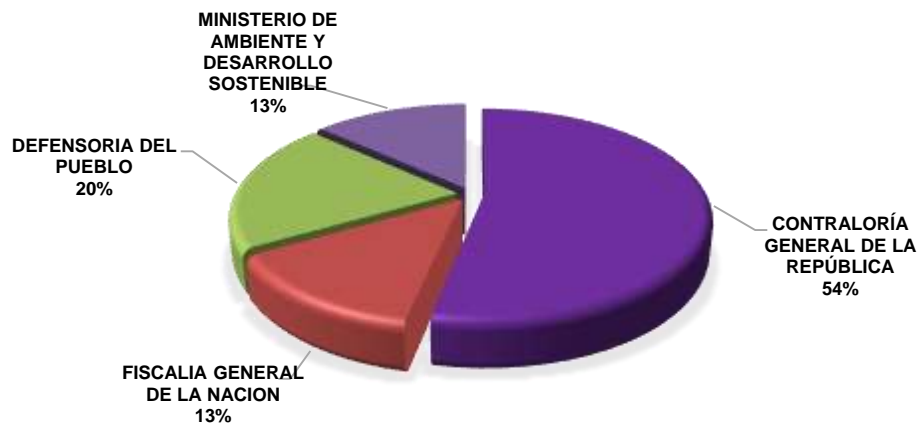
DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL AGOSTO DE 2021



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10

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



Se observa que el 54% de los requerimientos fueron interpuestos por la Contraloría General de la República, el 13% de los requerimientos provienen de la Fiscalía General de la Nación, el 13% para el

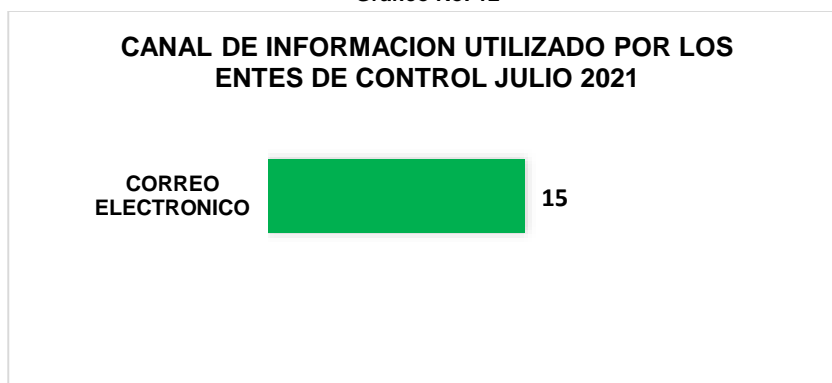
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mientras que la Defensoría del Pueblo reportó el 20%.

Es importante destacar que a 31 de agosto de 2021 la Corporación logró la respuesta a 3 requerimientos, obteniendo el 13% de cumplimiento de forma oportuna, 27% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 40% y un 13% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 11

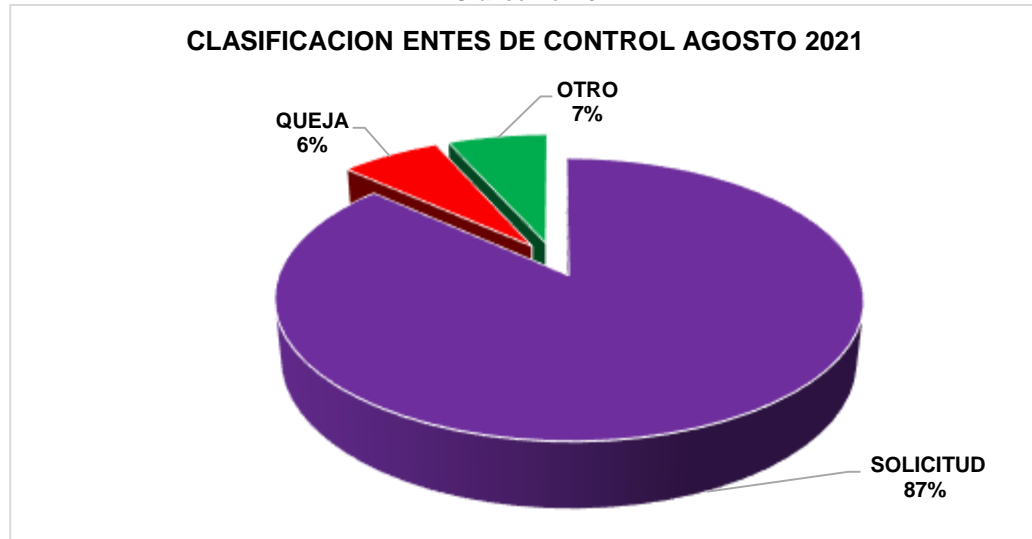


Gráfico No. 12



Con relación al mes de agosto 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 87% de los requerimientos correspondieron a solicitudes mientras que el 6% corresponde a 1 queja presentada por la Veeduría Ambiental de Palomino y se reporta un 7% corresponde a una citación de parte de la Contraloría General de la República.

Gráfico No. 13



3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de agosto de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **17** 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 agosto de 2021 es necesario informar que a la fecha de corte reporta que la mayor parte de los registros se encuentran pendiente por atención y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 8

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS AMBIENTALES AGOSTO 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDAS	EXTEMPORANEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCION		
SEDE TERRITORIAL SUR	1			3	4	25%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL				1	1	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL				12	12	0%
TOTAL	1	0	0	16	17	
Equivalencia en %	5,88	0,00	0,00	94,12	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 12 asignaciones fue el área que en el mes de agosto de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales representado en un 52% del total de quejas recibidas, seguida por la Sede Territorial Sur con 4 asignaciones representado en un 12% y la Subdirección de Gestión Ambiental con 1 registro representado en un 36% 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 agosto de 2021.

Gráfico No. 14

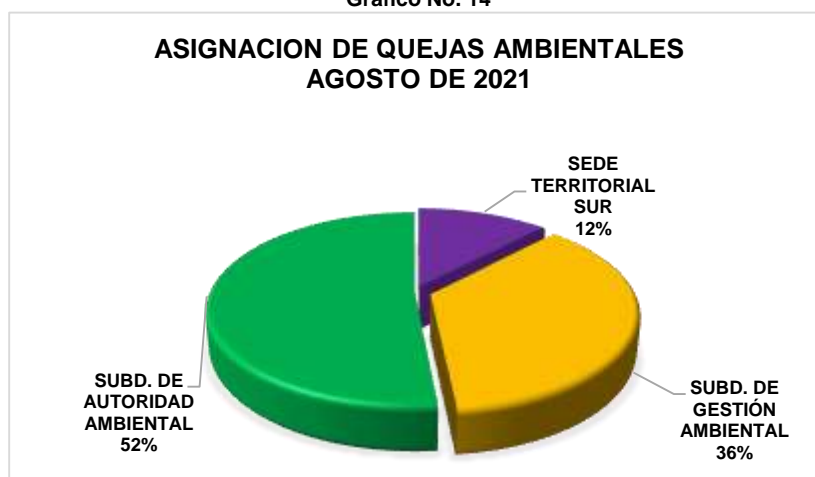
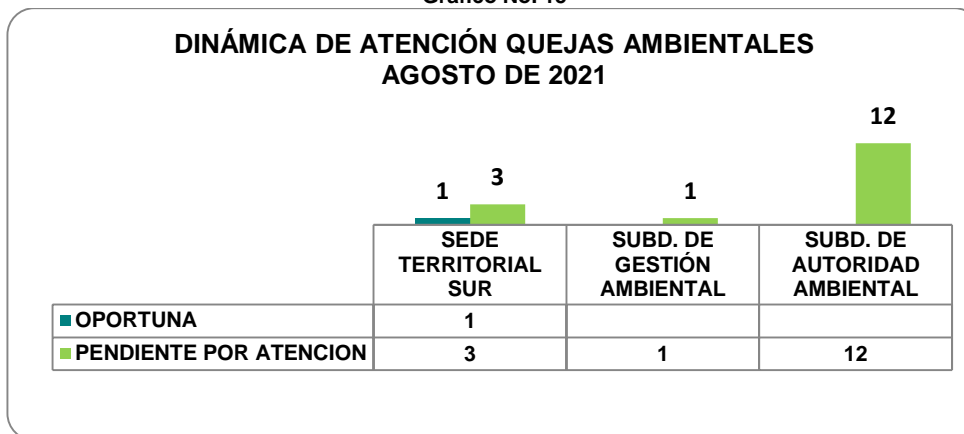


Gráfico No. 15



Se observa que en el mes de agosto de 2021 las áreas involucradas tienen la mayoría de los 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. Solamente la Sede Territorial Sur dio trámite a 1 queja de las 4 asignadas a su cargo.

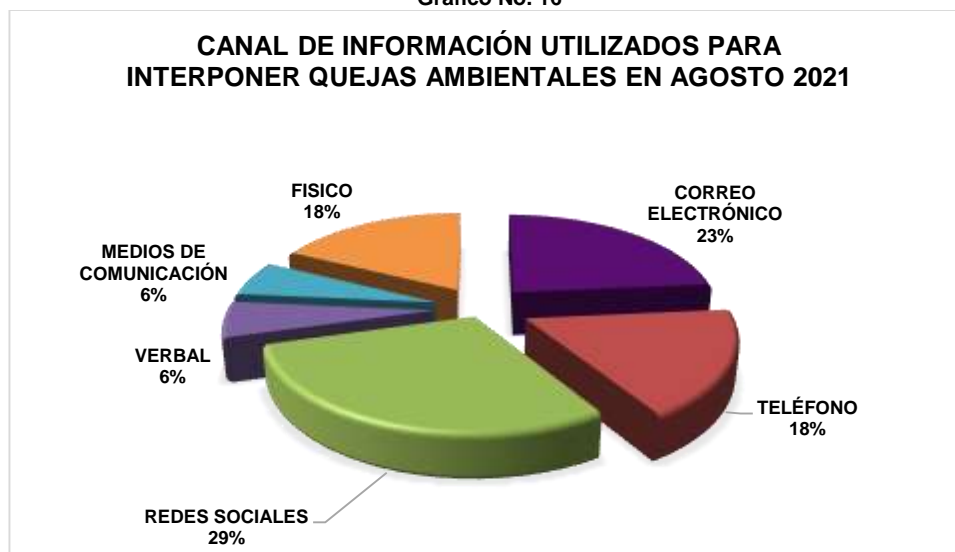


Las Quejas Ambientales fueron recibidas a través de los canales de información dispuestos por la Corporación al servicio de la ciudadanía como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 9

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	4
TELÉFONO	3
REDES SOCIALES	5
VERBAL	1
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1
FISICO	3
TOTAL REGISTROS	17

Gráfico No. 16



De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal de Redes Sociales representado en un 29%, seguido del canal virtual a través de Correos Electrónicos con un 23% de reporte, canal Telefónico y el canal Físico reportaron un 18% para cada canal mientras que los canales Verbal y Medios de Comunicación reportaron un 6% para cada canal durante el mes de agosto de 2021.



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

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

Gráfico No. 17

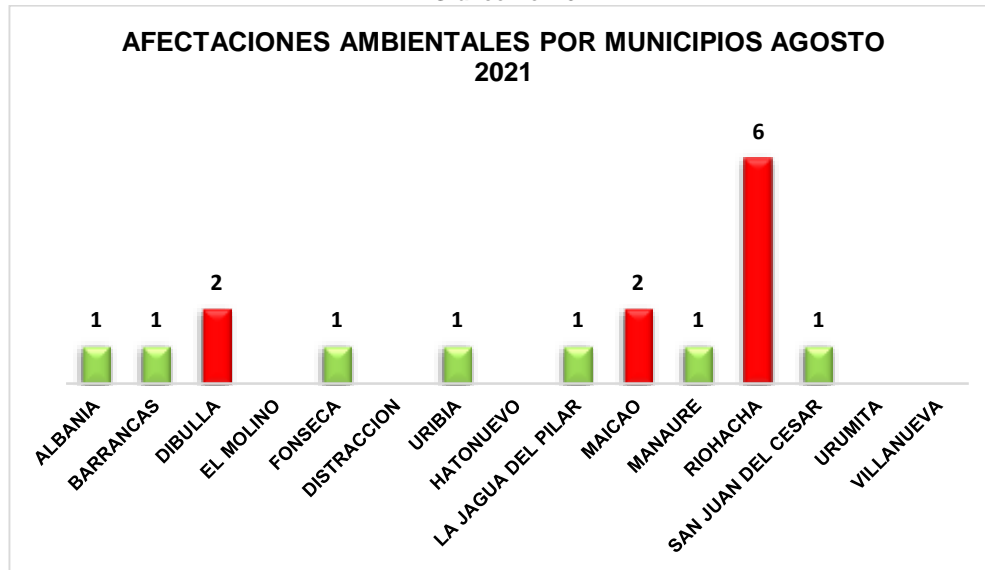


De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como las **Afectaciones Varias** y el mal **Manejo de Residuos** fueron las afectaciones al ecosistema que mayores números de reportes presentaron,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

Otras afectaciones de importante frecuencia en agosto de 2021 fueron aquellos casos relacionados con la afectación a el desarrollo de actividades debido a la **Olores Ofensivos** debido a afectaciones en la zona urbana del municipio de Maicao, el **Incendio** en el corregimiento de Porciosa en el municipio de Albania, el **Ruido** tuvo presencia en el sector de palomino debido a los altos volúmenes de sonido en los hostales, la **Contaminación** presentó afectación en la comunidad de OLONOIKIOU en el municipio de Maicao debido a la contaminación de agua que abastece a la misma, , la **Emisiones Atmosféricas** es otra afectación presentada durante el mes de agosto ocasionada por un horno de ladrillos en Manaure, la **Minería Ilegal** también hace parte de las afectaciones ambientales correspondiente al presente período debido a las extracciones ilegales sin ningún tipo de permiso y que se producen en los distintos municipios del departamento, durante el mes de agosto.

De otro lado, es necesario señalar que el D.C **Riohacha** y los municipios de **Maicao y Dibulla** fueron los que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en agosto de 2021, lo cual puede obedecer a que son municipios con gran número de población y, por ende, en donde más se puede ocasionar afectaciones al ambiente.

Gráfico No. 18



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

Gráfico No. 19





Tabla de Asignación de Coordenadas a las Quejas Ambientales Agosto 2021

ID	Evento	Municipio	Fecha, hora, fecha	Fecha, hora, fecha	Descripción, evento	Afectados, ambiental	Lat	Long	Lat	Long	Estado	Acción
1	550003	Riohacha	6/04/2021	6/04/2021	ENT-301_2021	Tala	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
2	550004	Riohacha	6/04/2021	6/04/2021	ENT-301_2021	Tala	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
3	550005	Riohacha	7/04/2021	7/04/2021	ENT-308_2021	Minería ilegal	14°15'00.04"N	72°51'45.45"W	14°15'00.04"N	72°51'45.45"W	-72.985.615	Pendiente por atención
4	550006	Riohacha	10/04/2021	10/04/2021	ENT-327_2021	Emisiones Atmosféricas	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
5	550007	Dibulla	18/04/2021	19/04/2021	ENT-238_2021	Minería ilegal	14°14'31.04"N	72°51'24.04"W	14°14'31.04"N	72°51'24.04"W	-72.935.178	Pendiente por atención
6	550008	Uribe	18/04/2021	18/04/2021	ENT-341_2021	Residuos sólidos	14°10'09.22"N	72°45'05.47"W	14°10'09.22"N	72°45'05.47"W	-72.968.455	Pendiente por atención
7	550009	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
8	550010	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
9	550011	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
10	550012	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
11	550013	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
12	550014	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
13	550015	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
14	550016	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
15	550017	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
16	550018	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
17	550019	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
18	550020	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
19	550021	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
20	550022	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
21	550023	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
22	550024	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
23	550025	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
24	550026	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
25	550027	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
26	550028	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
27	550029	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
28	550030	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
29	550031	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
30	550032	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
31	550033	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
32	550034	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
33	550035	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
34	550036	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
35	550037	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
36	550038	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
37	550039	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
38	550040	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
39	550041	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
40	550042	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
41	550043	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
42	550044	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
43	550045	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
44	550046	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
45	550047	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
46	550048	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
47	550049	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
48	550050	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
49	550051	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
50	550052	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
51	550053	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
52	550054	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
53	550055	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
54	550056	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
55	550057	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
56	550058	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
57	550059	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
58	550060	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
59	550061	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
60	550062	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
61	550063	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
62	550064	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
63	550065	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
64	550066	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
65	550067	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
66	550068	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
67	550069	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
68	550070	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
69	550071	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención
70	550072	Riohacha	20/04/2021	20/04/2021	ENT-296_2021	Residuos sólidos	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	14°14'16.21"N	72°50'46.48"W	-72.988.013	Pendiente por atención



4. CONSOLIDADO GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES DEL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO - AGOSTO DE 2021.

El presente reporte corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales, recibidas por la Corporación durante el periodo comprendido entre enero - agosto del año 2021.

La finalidad del presente reporte es mantener informado tanto a la Alta Dirección como a los líderes de procesos el estado de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales para que mediante el presente reporte puedan implementar acciones de mejora y poder cumplir con los tiempos establecidos de atención y de ésta manera aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de interés.

A continuación, se detalla el estado de atención consolidado de PQRSD y Quejas Ambientales a corte del mes de agosto de 2021:

Tabla No. 10

ANÁLISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN ENERO-AGOSTO DE 2021						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN (*)		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	717	168	106	61	1052	84%
PQRSD (Entes de Control)	40	47	29	3	119	73%
QUEJAS AMBIENTALES	42	0	0	134	176	24%
TOTAL	799	215	135	198	1347	
Porcentaje (%)	59,32	15,96	10,02	14,70	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 observar en la Tabla No. 10, durante los meses enero hasta agosto, la Corporación ha recibido un total de **1347** registros, de los cuales **1052** corresponden a PQRSD, **119** peticiones interpuesta por los distintos Entes de Control y **176** quejas ambientales registradas. Se reporta 799 registros tramitados oportunamente, 215 registros tramitados de manera extemporánea mientras que se observa un alto número de registros pendiente por atención reflejado en 198 registros, 135 registros vencidos.

Mediante el Gráfico No. 20 se obtiene que el 78% del total ingresado a la Corporación corresponde a PQRSD mientras que el 9% corresponde a registros provenientes por los distintos Entes de Control y otras entidades y por último el 13% corresponde a quejas ambientales ingresadas para su atención.

Gráfico No. 20

TIPOS DE PQRSD Y QUEJAS REGISTRADAS EN ENERO-AGOSTO DE 2020

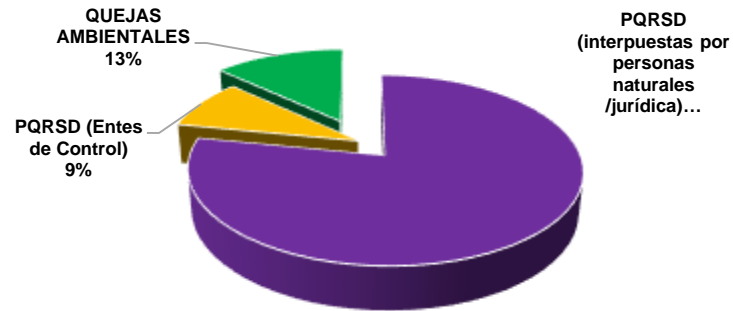
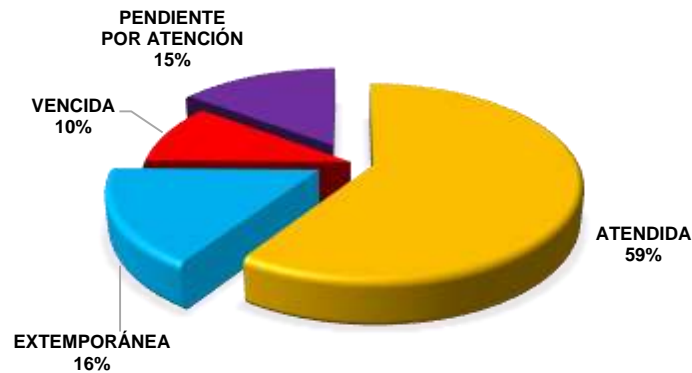


Gráfico No. 21

ATENCIÓN GENERAL A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN ENERO-AGOSTO DE 2021



Con relación a la atención mediante el Gráfico No. 21 se observa que el 59% de los registros recibidos tienen atención oportuna, mientras que el 16% reporta con atención extemporánea, el 10% reporta con vencimiento de términos de atención y un 15% reporta pendiente por atención dentro de los términos legales establecidos.

Tabla No. 11

SEGUIMIENTO GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSY QUEJAS POR AREAS ENERO-AGOSTO DE 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	REGISTROS PENDIENTES (*)		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	45	8	0	2	55	96%
OFICINA DE COMUNICACIONES	6	0	1	1	8	75%
OF. ASESORA JURÍDICA	1	0	1	0	2	50%
SECRETARIA GENERAL	21	3	0	2	26	92%
SEDE TERRITORIAL SUR	150	23	7	66	246	70%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	40	32	40	95	207	35%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	449	74	37	24	584	90%
ENTES DE CONTROL	40	47	29	3	119	73%
REGISTROS COMPARTIDOS	47	28	20	5	100	75%
TOTAL	799	215	135	198	1347	
Equivalencia en %	59,32	15,96	10,02	14,70	100,00	

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

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

Gráfico No. 22



En la Tabla No. 11 y Gráfico No. 22 se observa el seguimiento general de atención de PQRSY y quejas ambientales por áreas, lo que arrojó que la Subdirección de Gestión Ambiental fue el área con mayores registros asignados para un total de 584 representado en un 43% del total ingresado a la Corporación, le sigue la Sede Territorial Sur con 246 registros a su cargo representado en un 18%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 207 registros reporta un 15% del total ingresado, por parte de los Entes de



Control se obtiene que el 9% corresponde a registros asignados a su cargo con un total de 119 registros, la Oficina Asesora de Planeación con 55 registros reporta un 4% del total de registros ingresados, la Secretaria General con 26 registros aporta un 2% del total ingresado, la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano con 8 registros reporta un 1% del total, la Oficina asesora Jurídica se reporta con 2 registros asignados durante el período del reporte, y de manera compartida se reporta un total de 100 registros los cuales representa un 8% del total ingresado a la Corporación durante la vigencia del presente reporte.



4. CONCLUSIONES

1. En términos generales a 31 de agosto de 2021 la Corporación presentó un total de **166** PQRSD, con una atención oportuna a 72 registros que corresponden al 43.37% en la atención a los grupos de interés de la entidad.
2. Se presentó en término general un 47% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 43% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 4% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 6% de registros figuran sin atención y el 47% reporta pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
3. Se evidenció que en el mes de agosto de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 70 registros equivalentes al 42%, seguido por la Sede Territorial Sur con 34 registros asignados presentó el 21% de los registros a su cargo, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 26 PQRSD asignadas que corresponden al 16%, por parte de los Entes de Control se recepcionó 15 requerimientos reportando el 9%, la Secretaria General y la Oficina Asesora de Planeación recibieron el cargue de 5 solicitudes por cada área representado en un 3% particularmente, y la Oficina de Comunicaciones reportaron 2 requerimientos representado en un 1%. Se reporta que la Oficina Asesora Jurídica no presentó solicitudes. se logró el registro de 9 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 5%.
4. Respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de agosto 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 de redes sociales también fue bastante utilizado durante el mes de agosto mientras que el canal de telefónico, los canales verbales y el canal de medios de comunicación fueron poco usados durante el periodo del informe
5. Al corte 31 de agosto de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó **134** registros interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.
6. Se reporta un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 60%, lo cual se deriva a la Emergencia Sanitaria por la que atraviesa el país 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. Se aprecia que la Corporación presenta un nivel de oportunidad en la atención en el orden del 50.75% y un vencimiento de términos de atención en un 2.99%.
7. El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 69 PQRSD, logrando una atención del 67% sobre el universo de asuntos de su competencia.
8. Se recibieron **49** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 37% del total de registros en el mes, se reporta un total de **85** solicitudes los cuales estuvieron representados en el 63%.
9. El canal más utilizado para interponer una PQRSD fue el canal Físico con un total de **70** reportes



representado en un 52%, seguido por el canal Virtual (Correo Electrónico) con **62** registros representado en un 46%, el canal Verbal con un total de **2** registro reporta un 2%.

10. Para el mes de agosto de 2021 se encontró que la Corporación registró un total de **15** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, también se recibieron requerimientos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y de la Defensoría del Pueblo.
11. Se observa que el 54% de los requerimientos provenientes de los Entes de Control fueron interpuestos por la Contraloría General de la República, el 13% de los requerimientos provienen de la Fiscalía General de la Nación, el 13% para el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mientras que la Defensoría del Pueblo reportó el 20%.
12. Es importante destacar que a 31 de agosto de 2021 la Corporación logró la respuesta a 3 requerimientos provenientes de los Entes de Control, obteniendo el 13% de cumplimiento de forma oportuna, 27% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 40% y un 13% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
13. 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 87% de los requerimientos correspondieron a solicitudes mientras que el 6% corresponde a 1 queja presentada por la Veeduría Ambiental de Palomino y se reporta un 7% corresponde a una citación de parte de la Contraloría General de la República.
14. En el mes de agosto de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **17** reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira.
15. Como se puede apreciar, la Subdirección de Autoridad Ambiental, con 12 asignaciones fue el área que en el mes de agosto de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales representado en un 52% del total de quejas recibidas, seguida por la Sede Territorial Sur con 4 asignaciones representado en un 12% y la Subdirección de Gestión Ambiental con 1 registro representado en un 36%.
16. Las áreas involucradas tienen la mayoría de los 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. Solamente la Sede Territorial Sur dio trámite a 1 queja de las 4 asignadas a su cargo.
17. Los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal de Redes Sociales representado en un 29%, seguido del canal virtual a través de Correos Electrónicos con un 23% de reporte, canal Telefónico y el canal Físico reportaron un 18% para cada canal mientras que los canales Verbal y Medios de Comunicación reportaron un 6%.
18. La **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como las **Afectaciones Varias** y el mal **Manejo de Residuos** fueron las afectaciones al ecosistema que mayores números de reportes presentaron durante el mes de agosto.
19. Es necesario señalar que el D.C **Riohacha** y los municipios de **Maicao y Dibulla** fueron los que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en agosto 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.



20. Durante los meses enero hasta agosto, la Corporación ha recibido un total de **1347** registros, de los cuales **1052** corresponden a PQRSD, **119** peticiones interpuesta por los distintos Entes de Control y **176** quejas ambientales registradas. Se reporta 799 registros tramitados oportunamente, 215 registros tramitados de manera extemporánea mientras que se observa un alto número de registros pendiente por atención reflejado en 198 registros, 135 registros vencidos. Se observa que el 59% de los registros recibidos tienen atención oportuna, mientras que el 16% reporta con atención extemporánea, el 10% reporta con vencimiento de términos de atención y un 15% reporta pendiente por atención dentro de los términos legales establecidos.



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, Manejo de Residuos y las Afectaciones Varias 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