



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –
PQRSD Y ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES**

JUAN JOSE PEÑARANDA ARREGOCES
Asesor de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA
Riohacha – La Guajira
Septiembre 2021



PRESENTACIÓN

El informe que se presenta a continuación tiene como objetivo consolidar la información correspondiente a la gestión llevada a cabo por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, partiendo de la aplicación de los debidos procedimientos adoptados por CORPOGUAJIRA.

Este documento pretende recopilar la manera en que se han atendido los requerimientos (PQRDS, Quejas Ambientales y Requerimientos por los Entes de Control que han sido llegados a la dependencia con el fin de ofrecer un diagnóstico con respecto a la ejecución de los mismos, todo ello analítica y estadísticamente para de esta forma tomar medidas que permitan reducir las fallas internas que puedan presentarse.

El seguimiento se realiza sobre las respuestas informadas mensualmente por parte de cada área responsable, con el apoyo en el módulo de seguimiento del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y verificación física de la atención por medio del registro de actuaciones en las matrices de trazabilidad como son el Código RCAP02-2 Versión 4 de fecha 20 Mayo de 2021 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y el código RCAP03-2 Versión 4 de fecha 20 Mayo de 2021 para Quejas Ambientales. De igual manera mediante el formato Código RCAP02-1, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 se recepciona las Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y mediante el formato Código RCAP03-1 Versión 5 de fecha 20 Mayo de 2021 para Quejas Ambientales, los cuales se encuentran adoptados por la Corporación a través del Sistema Integrado de Gestión – SIG y que son compartidos con cada área al interior de la entidad a través una cuenta institucional en Google Drive a fin de lograr un mayor involucramiento por parte de los líderes de los procesos.

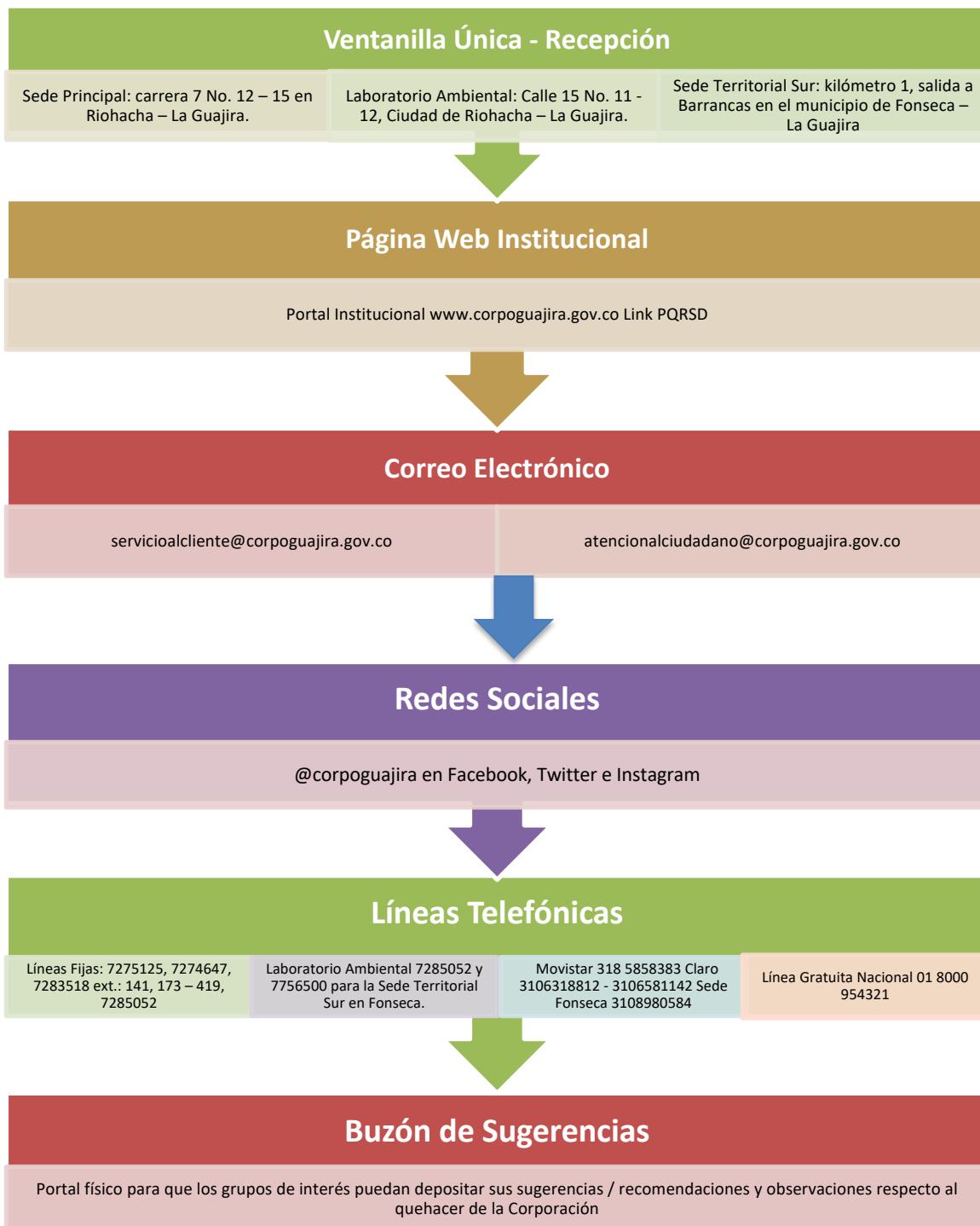
La elaboración de este informe tiene como fecha de corte el 30 de septiembre, aclarando que el día 5 de octubre se procedió a dar inicio al proceso de verificación de las informaciones contenidas en el formato mencionado por parte de cada dependencia.

Es importante mencionar que para el periodo del presente informe debido a la Emergencia Sanitaria a nivel mundial por causa del Coronavirus COVID-19, la Presidencia de la Republica mediante Decreto No. 457 de 2020 ordeno el Aislamiento Preventivo Obligatorio en todo el territorio colombiano, obligando a la Corporación a adoptar medidas y planes de contingencia para lidiar con este fenómeno global y una de ellas implica la suspensión temporal de la atención presencial al público, la reducción de las visitas de campo u otras por parte de los funcionarios de la Corporación, implementar la estrategia del Teletrabajo para poder continuar con los asuntos pendientes especialmente a los distintos trámites a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), a los Requerimientos Proferidos por los Entes de Control y a las Quejas Ambientales.

En consecuencia, se expondrán las conclusiones y recomendaciones importantes para ser tenidas en cuenta, las cuales tendrán como meta la optimización de la atención de los grupos de interés.



CANALES DE ATENCIÓN CORPOGUAJIRA



DATOS GENERALES:

De acuerdo con los datos consignados en los formatos adoptados por la Corporación para el registro, trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales, a 30 de septiembre de 2021 la Corporación presentó un total de **160** PQRSD, con una atención oportuna a 63 registros que corresponden al 39.38% en la atención a los grupos de interés de la entidad.

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

A continuación, se puede apreciar los datos generales de la gestión PQRSD desarrollada por la Corporación al 30 de septiembre de 2021:

Tabla No. 1

CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN (*)		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	57	1	0	76	134	43%
PQRSD (Entes de Control)	6	1	6	1	14	50%
QUEJAS AMBIENTALES	0	0	0	12	12	0%
TOTAL	63	2	6	89	160	
Porcentaje (%)	39,38	1,25	3,75	55,63	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



La Corporación a corte del 30 de septiembre presentó el 40% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 39% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 1% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 4% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de las consecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general y el 56% reporta pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

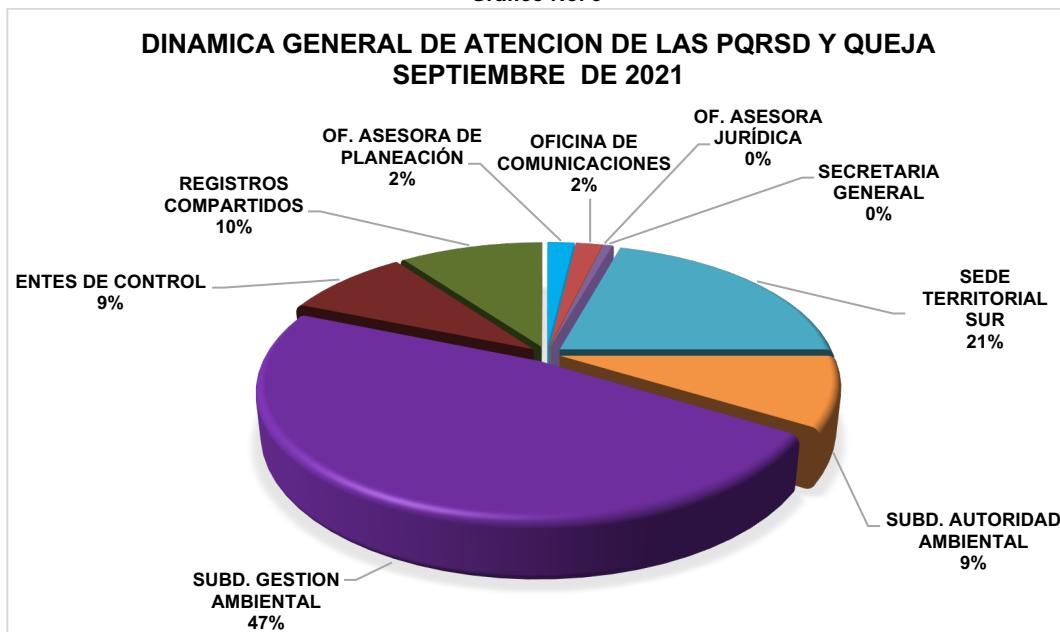
Tabla No. 2

SEGUIMIENTO GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS SEPTIEMBRE DE 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	REGISTROS PENDIENTES (*)		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0	0	1	3	67%
OFICINA DE COMUNICACIONES	3	0	0	0	3	100%
OF. ASESORA JURÍDICA					0	N/A
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	1	1	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	13	0	0	20	33	39%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	1	0	0	13	14	7%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	38	1	0	37	76	51%
ENTES DE CONTROL	6	1	6	1	14	50%
REGISTROS COMPARTIDOS	0	0	0	16	16	0%
TOTAL	63	2	6	89	160	
Equivalencia en %	39,38	1,25	3,75	55,63	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

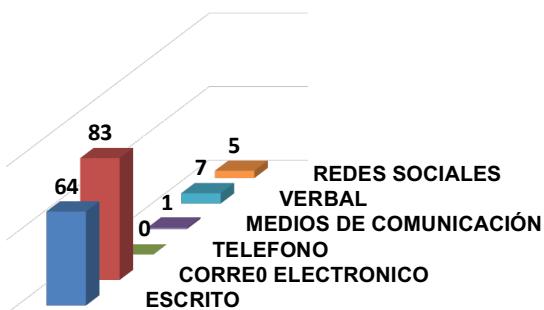


En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, se evidenció que en el mes de septiembre de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 76 registros equivalentes al 47%, seguido por la Sede Territorial Sur con 33 registros asignados presentó el 21% de los registros a su cargo, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 14 PQRSD asignadas que corresponden al 9%, por parte de los Entes de Control se recepcionó 14 requerimientos reportando el 9%, la Secretaría General reporta 1 registro a su cargo mientras que la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Comunicaciones recibieron el cargue de 3 solicitudes por cada área representado en un 2% particularmente. Se reporta que la Oficina Asesora Jurídica no presentó solicitudes y/o requerimientos durante el mes de septiembre de 2021.

Igualmente se logró el registro de 16 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 10%.

Gráfico No. 4

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



Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de septiembre 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 y el canal verbal también fueron bastante utilizados durante el mes de septiembre mientras que el canal de medios de comunicación fue poco usado durante el periodo del informe y el canal de telefónico no tuvo reporte.



DATOS ESPECÍFICOS:

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

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

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

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

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

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

5. Conclusiones.



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

Una vez acopiada la información PQRSD recibida por la Corporación, se procedió con su tratamiento para el adecuado análisis referente a la dinámica de atención, seguimiento y reporte conforme al Procedimiento para la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD adoptado por esta Corporación. En este sentido, es importante destacar que a corte 30 de septiembre de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trató **134** registros interpuestos por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.

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

Tabla No. 3

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	2			1	3	67%
OFICINA DE COMUNICACIONES	3				3	100%
OF. ASESORA JURÍDICA					0	N/A
SECRETARIA GENERAL				1	1	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	13			15	28	46%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	1			7	8	13%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	38	1		36	75	52%
REGISTROS COMPARTIDOS				16	16	0%
TOTAL	57	1	0	76	134	
Equivalencia en %	42,54	0,75	0,00	56,72	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

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD SEPTIEMBRE DE 2021

PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES...





Corpoguajira

La información descrita en la tabla No. 3 y gráfico No. 5 indica un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 56.72%, 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 42.54%.

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

- El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 75 PQRSD, logrando una atención del 52% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 8 registros de los cuales se encuentran 7 pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos y 1 se le dio trámite oportuno.
- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 28 PQRSD, logrando la respuesta oportuna a 13 registros que son equivalentes al 46% quedando 15 registros pendiente por respuesta.
- La Oficina Asesora Jurídica no recibió asignaciones durante el mes de septiembre de 2021.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 3 PQRSD dando atención oportuna a 2 y 1 registro se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano recibió la asignación de 3 PQRSD de las cuales se dio respuesta oportuna a todos los requerimientos asignados a su cargo.
- La Secretaría General recibió la asignación de 1 PQRSD el cual se encuentra pendiente por respuesta dentro de los términos legales.

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 **16** registros compartidos, de los cuales se encuentran la totalidad pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

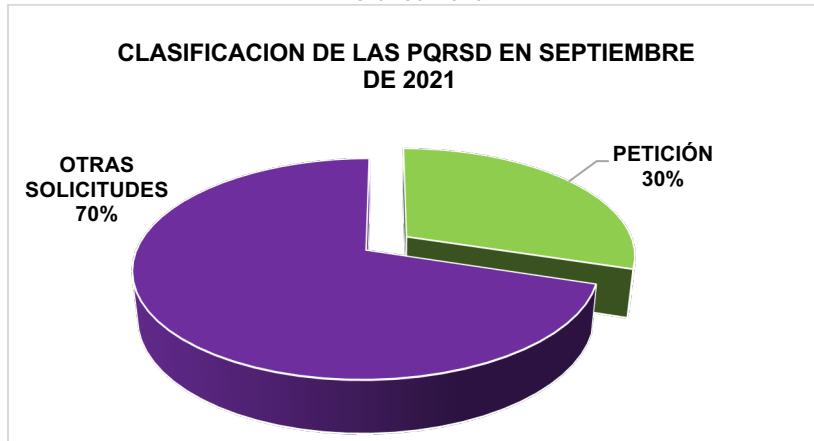
De otro lado, la clasificación PQRSD durante el mes de septiembre de 2021 se presentó la siguiente manera:

Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	40
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	94
TOTAL	134

Se recibieron **40** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 30% del total de registros en el mes, se reporta un total de **94** 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 70%.

Gráfico No. 6



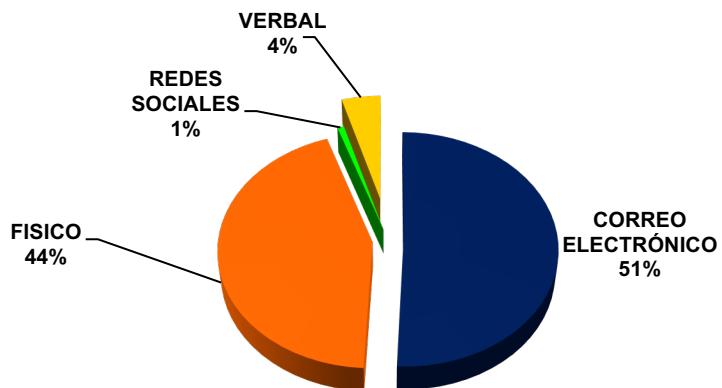
Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de **68** reportes representado en un 51%, seguido por el Físico con **59** registros representado en un 44%, el canal Verbal con un total de **6** registro reporta un 4% y por último el canal de Redes Sociales con 1 registro aporta el 1%.

Tabla No. 5

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	68
FISICO	59
REDES SOCIALES	1
VERBAL	6
TOTAL	134

Gráfico No. 7

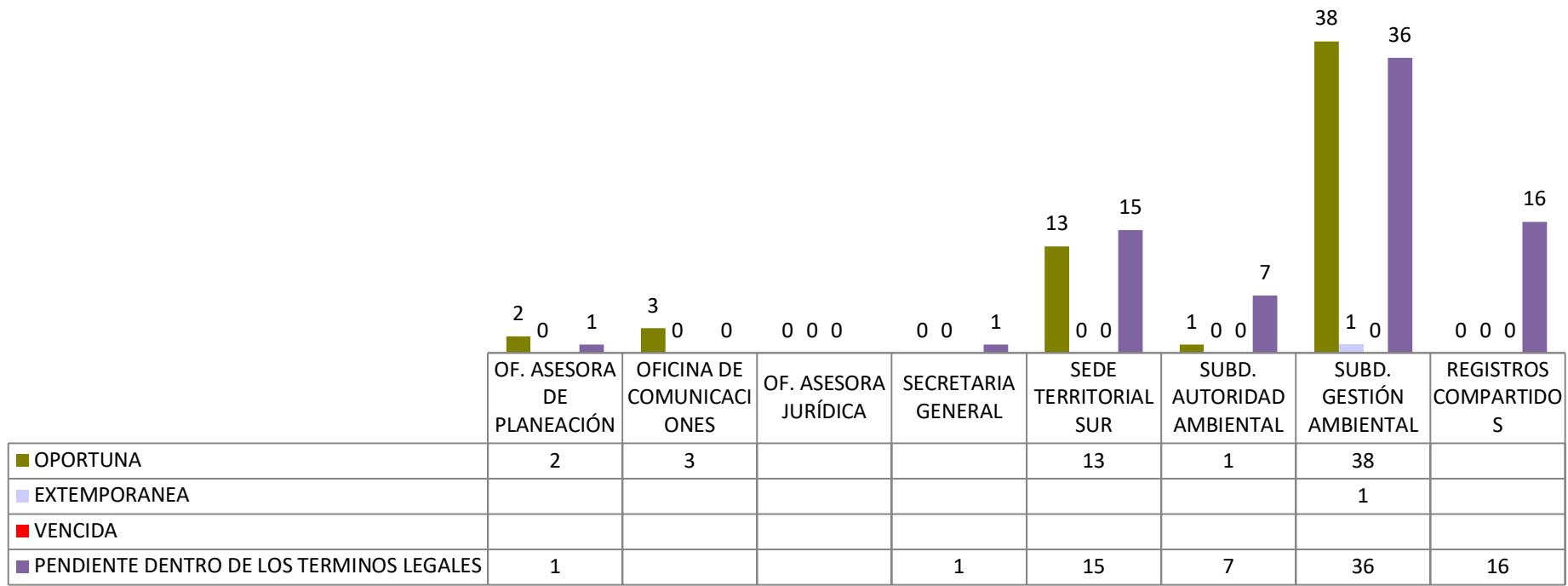
CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER PQRSD SEPTIEMBRE 2021



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

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

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREAS PQRSD SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2021 se encontró que la Corporación registró un total de **14** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación.

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

Tabla No. 6

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
REGISTROS COMPARTIDOS	1		3		4	25%
OFICINA ASESORA PLANEACION	4	1			5	100%
SECRETARIA GENERAL				1	1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1				1	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL			3		3	0%
TOTAL	6	1	6	1	14	
<i>Equivalencia en %</i>	42,86	7,14	42,86	7,14	100,00	

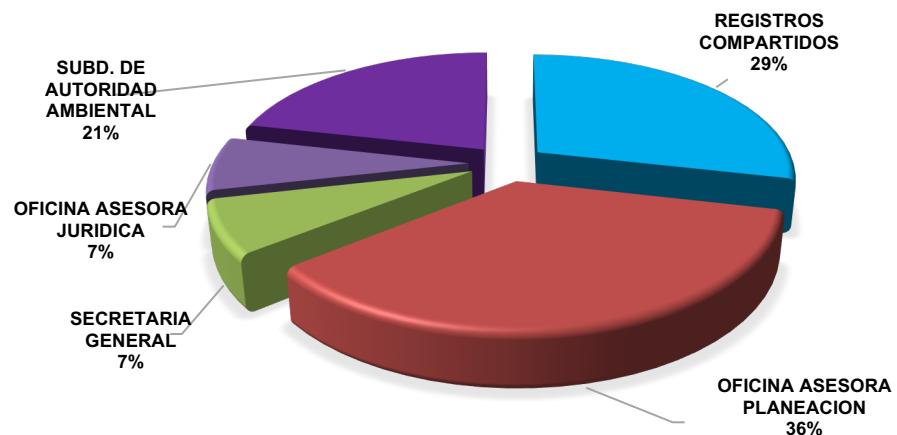
Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

(*) 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 29% de requerimientos recibidos en el mes de septiembre de 2021 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Oficina Asesora de Planeación recibió el 36% de las asignaciones, la Oficina Asesora Jurídica y la Secretaría General recibieron el 7% para cada dependencia mientras que la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación del 21% del total de asignaciones recibidas para el período en mención.

Gráfico No. 9

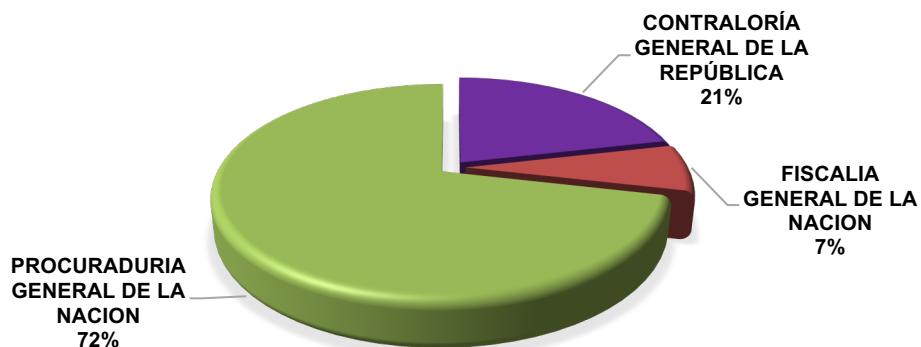
DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL SEPTIEMBRE DE 2021



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10

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



Se observa que el 21% de los requerimientos fueron interpuestos por la Contraloría General de la República, el 7% de los requerimientos provienen de la Fiscalía General de la Nación, el 72% para la

Es importante destacar que a 30 de septiembre de 2021 la Corporación logró la respuesta a 7 requerimientos, obteniendo el 43% de cumplimiento de forma oportuna, 7% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 43% y un 7% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 11

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

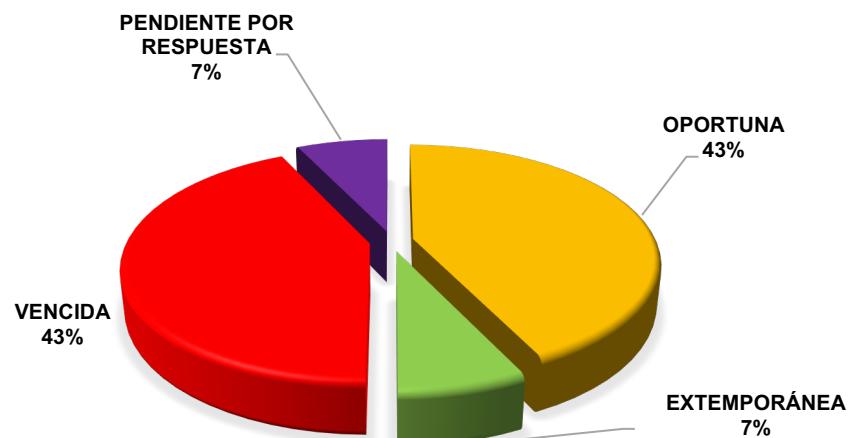


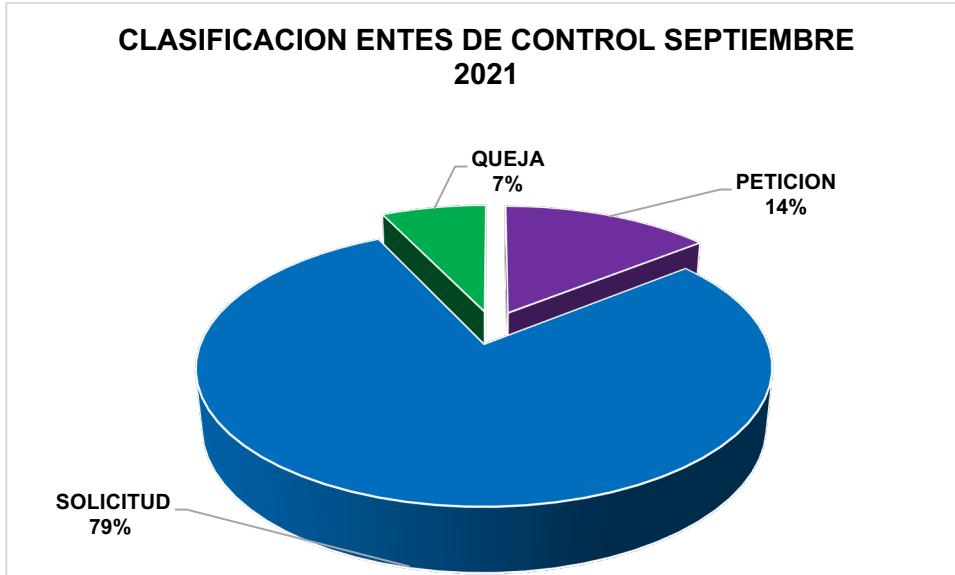
Gráfico No. 12

CANAL DE INFORMACION UTILIZADO POR LOS ENTES DE CONTROL SEPTIEMBRE 2021



Con relación al mes de septiembre 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 79% de los requerimientos correspondieron a solicitudes mientras que el 7% corresponde a 1 queja presentada por la comunidad WIWA y se reporta un 14% corresponde a peticiones.

Gráfico No. 13



3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de septiembre de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **12** 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 septiembre de 2021 es necesario informar que a la fecha de corte reporta que la totalidad de los registros se encuentran pendiente por atención y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 7

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDAS	EXTEMPORANEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN		
SEDE TERRITORIAL SUR				5	5	0%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL				1	1	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL				6	6	0%
TOTAL	0	0	0	12	12	
Equivalencia en %	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00	

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

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

Como se puede apreciar, la Subdirección de Autoridad Ambiental, con 6 asignaciones fue el área que en el mes de septiembre de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales representado en un 50% del total de quejas recibidas, seguida por la Sede Territorial Sur con 5 asignaciones representado en un 42% y la Subdirección de Gestión Ambiental con 1 registro representado en un 8% 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 septiembre de 2021.

Gráfico No. 14

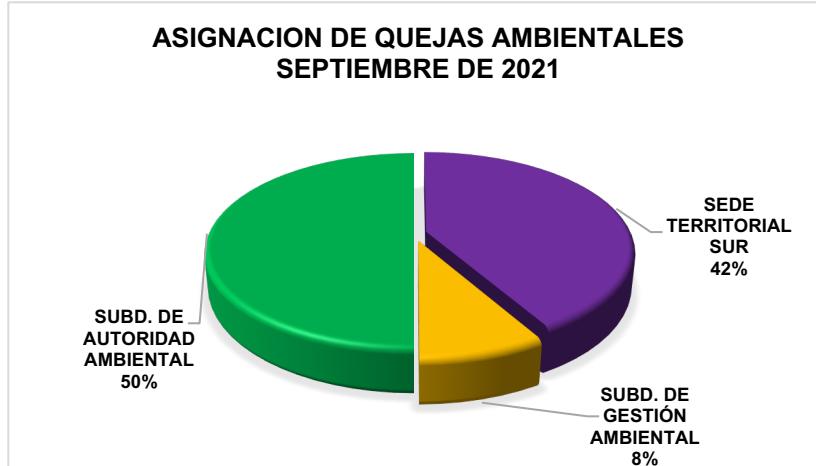
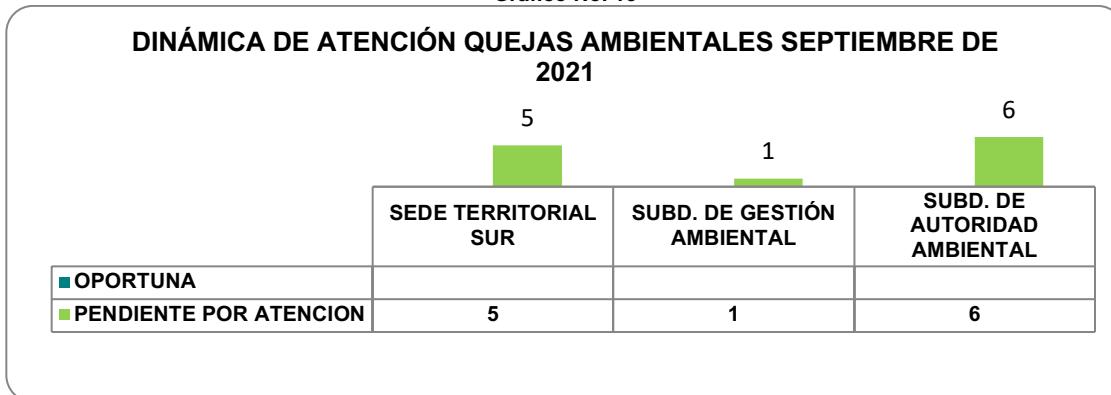


Gráfico No. 15



Se observa que en el mes de septiembre de 2021 las áreas involucradas tienen la totalidad 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.

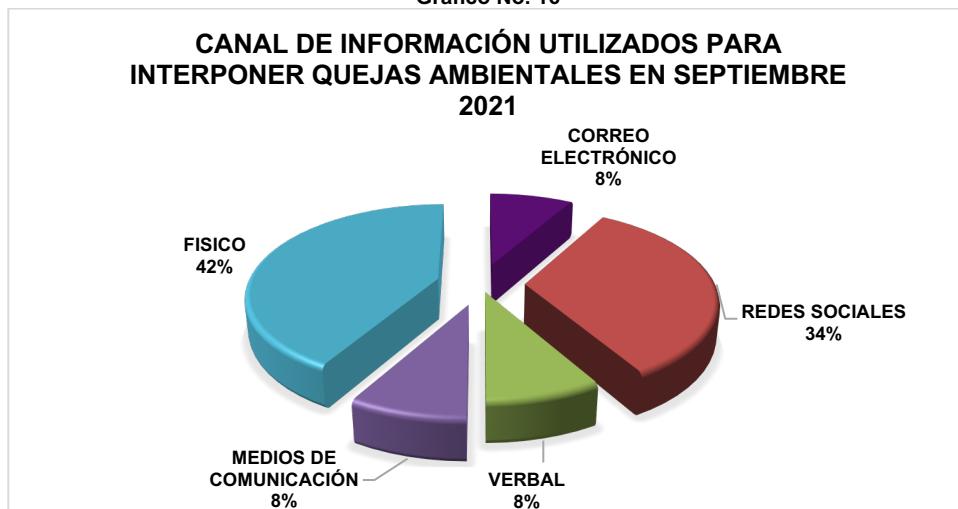
Las Quejas Ambientales fueron recibidas a través de los canales de información dispuestos por la

Corporación al servicio de la ciudadanía como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 8

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	1
REDES SOCIALES	4
VERBAL	1
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1
FISICO	5
TOTAL REGISTROS	12

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 Físico representado en un 42%, seguido del canal de Redes Sociales con un 34% de reporte, canal virtual a través de Correos Electrónicos con un 8%, mientras que los canales Verbal y Medios de Comunicación reportaron un 8% para cada canal durante el mes de septiembre de 2021.



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

Las Quejas Ambientales registradas en septiembre 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



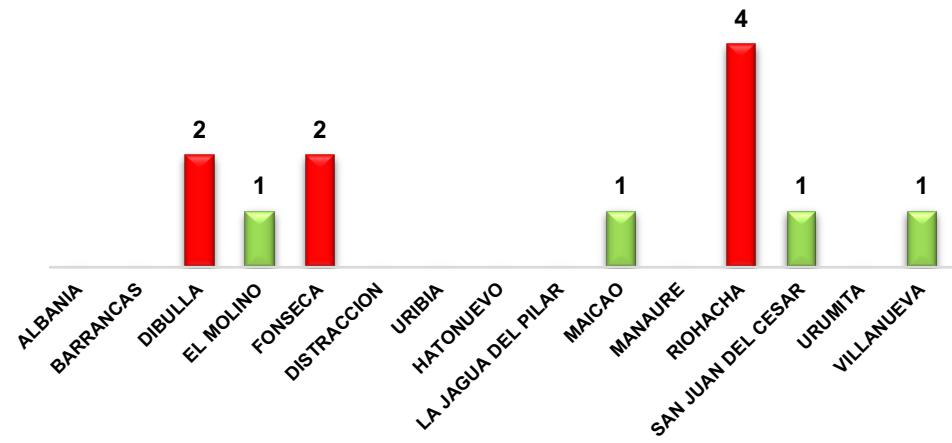
De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como las **Afectaciones Varias** fueron las afectaciones al ecosistema que mayores números de reportes presentaron, convirtiéndose así en las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

Otras afectaciones de importante frecuencia en septiembre 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 Villanueva y Riohacha, el **Ruido** tuvo presencia en el sector del comercio en el distrito de Riohacha debido a los altos volúmenes en los establecimientos, la **Captación Ilegal** también fue uno de las afectaciones presentadas en el municipio de Fonseca, la **Intervención de Cauce** tuvo presencia en el municipio de Riohacha debido a afectaciones al Río Tapias, se reportaron **Afectaciones Varias** debido a aquellas afectaciones que presentan múltiples daños al medioambiente y se reportaron en el municipio de Riohacha, Fonseca y Dibulla, la afectación a la **Fauna** también tuvo reporte en el mes de septiembre debido a la presencia de serpientes en un domicilio en el municipio de El Molino.

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

Gráfico No. 18

AFFECTACIONES AMBIENTALES POR MUNICIPIOS SEPTIEMBRE 2021



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

Gráfico No. 19





Tabla de Asignación de Coordenadas a las Quejas Ambientales septiembre 2021

Quejas Ambientales septiembre de 2021



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

Tabla No. 9

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN ENERO-SEPTIEMBRE DE 2021						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN (*)		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	801	181	123	95	1200	82%
PQRSD (Entes de Control)	46	48	33	5	132	71%
QUEJAS AMBIENTALES	48	0	0	140	188	26%
TOTAL	895	229	156	240	1520	
Porcentaje (%)	58,88	15,07	10,26	15,79	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. 9, durante los meses enero hasta septiembre, la Corporación ha recibido un total de **1520** registros, de los cuales **1200** corresponden a PQRSD, **132** peticiones interpuesta por los distintos Entes de Control y **188** quejas ambientales registradas. Se reporta 895 registros tramitados oportunamente, 229 registros tramitados de manera extemporánea mientras que se observa un alto número de registros pendiente por atención reflejado en 240 registros, 156 registros vencidos.

Mediante el Gráfico No. 20 se obtiene que el 79% 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 12% corresponde a quejas ambientales ingresadas para su atención.



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 15% reporta con atención extemporánea, el 10% reporta con

vencimiento de términos de atención y un 16% reporta pendiente por atención dentro de los términos legales establecidos.

Tabla No. 10

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	REGISTROS PENDIENTES (*)		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	48	8	0	2	58	97%
OFICINA DE COMUNICACIONES	10	2	1	0	13	92%
OF. ASESORA JURÍDICA	1	0	1	0	2	50%
SECRETARIA GENERAL	21	3	2	2	28	86%
SEDE TERRITORIAL SUR	170	23	13	71	277	70%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	46	33	53	95	227	35%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	500	81	32	47	660	88%
ENTES DE CONTROL	46	48	33	5	132	71%
REGISTROS COMPARTIDOS	53	31	21	18	123	68%
TOTAL	895	229	156	240	1520	
Equivalencia en %	58,88	15,07	10,26	15,79	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. 22

DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJA ENERO-SEPTIEMBRE DE 2021





En la Tabla No. 10 y Gráfico No. 22 se observa el seguimiento general de atención de PQRSD 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 660 representado en un 43% del total ingresado a la Corporación, le sigue la Sede Territorial Sur con 277 registros a su cargo representado en un 18%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 227 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 132 registros, la Oficina Asesora de Planeación con 58 registros reporta un 4% del total de registros ingresados, la Secretaría General con 28 registros aporta un 2% del total ingresado, la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano con 13 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 123 registros los cuales representa un 8% del total ingresado a la Corporación durante la vigencia del presente reporte.

4. CONCLUSIONES

- A corte del 30 de septiembre se presentó el 40% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 39% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 1% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 4% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de las consecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general y el 56% reporta pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- Se evidenció que en términos generales, el mes de septiembre de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 76 registros equivalentes al 47%, seguido por la Sede Territorial Sur con 33 registros asignados presentó el 21% de los registros a su cargo, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 14 PQRSD asignadas que corresponden al 9%, por parte de los Entes de Control se recepcionó 14 requerimientos reportando el 9%, la Secretaría General reporta 1 registro a su cargo mientras que la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Comunicaciones recibieron el cargue de 3 solicitudes por cada área representado en un 2% particularmente. Se reporta que la Oficina Asesora Jurídica no presentó solicitudes y/o requerimientos durante el mes de septiembre de 2021. se logró el registro de 16 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 10%.
- Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de septiembre 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 y el canal verbal también fueron bastante utilizados durante el mes de septiembre mientras que el canal de medios de comunicación fue poco usado durante el periodo del informe y el canal de telefónico no tuvo reporte.
- En término particular de PQRSD, a corte 30 de septiembre de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA 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.
- El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 75 PQRSD, logrando una atención del 52% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- 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 **16** registros compartidos, de los cuales se encuentran la totalidad pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- Se recibieron **40** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 30% del total de registros en el mes, se reporta un total de **94** solicitudes diferentes a los derechos de petición.
- Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de **68** reportes representado en un 51%, seguido por el Físico con **59** registros representado en un 44%, el canal Verbal con un total de **6** registro reporta

un 4% y por último el canal de Redes Sociales con 1 registro aporta el 1%.

- En relación a los Entes de Control se encontró que la Corporación registró un total de **14** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación.
- Se observa que el 21% de los requerimientos fueron interpuestos por la Contraloría General de la República, el 7% de los requerimientos provienen de la Fiscalía General de la Nación, el 72% para la Procuraduría General de la Nación.
- Es importante destacar que a 30 de septiembre de 2021 la Corporación logró la respuesta a 7 requerimientos proferidos los Entes de Control, obteniendo el 43% de cumplimiento de forma oportuna, 7% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 43% y un 7% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- En el mes de septiembre de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **12** reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental, con 6 asignaciones fue el área que en el mes de septiembre de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales representado en un 50% del total de quejas recibidas, seguida por la Sede Territorial Sur con 5 asignaciones representado en un 42% y la Subdirección de Gestión Ambiental con 1 registro representado en un 8%.
- Las áreas involucradas tienen la totalidad 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.
- Los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal Físico representado en un 42%, seguido del canal de Redes Sociales con un 34% de reporte, canal virtual a través de Correos Electrónicos con un 8%, mientras que los canales Verbal y Medios de Comunicación reportaron un 8% para cada canal durante el mes de septiembre de 2021.
- Es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como las **Afectaciones Varias** 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.
- Durante los meses enero hasta septiembre, la Corporación ha recibido un total de **1520** registros, de los cuales **1200** corresponden a PQRSD, **132** peticiones interpuesta por los distintos Entes de Control y **188** quejas ambientales registradas. Se reporta 895 registros tramitados oportunamente, 229 registros tramitados de manera extemporánea mientras que se observa un alto número de registros pendiente por atención reflejado en 240 registros, 156 registros vencidos.



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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Peñaranda" followed by a surname ending in "Arregoces".

JUAN JOSE PEÑARANDA ARREGOCES

Asesor de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano