



---

**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  
Octubre 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.

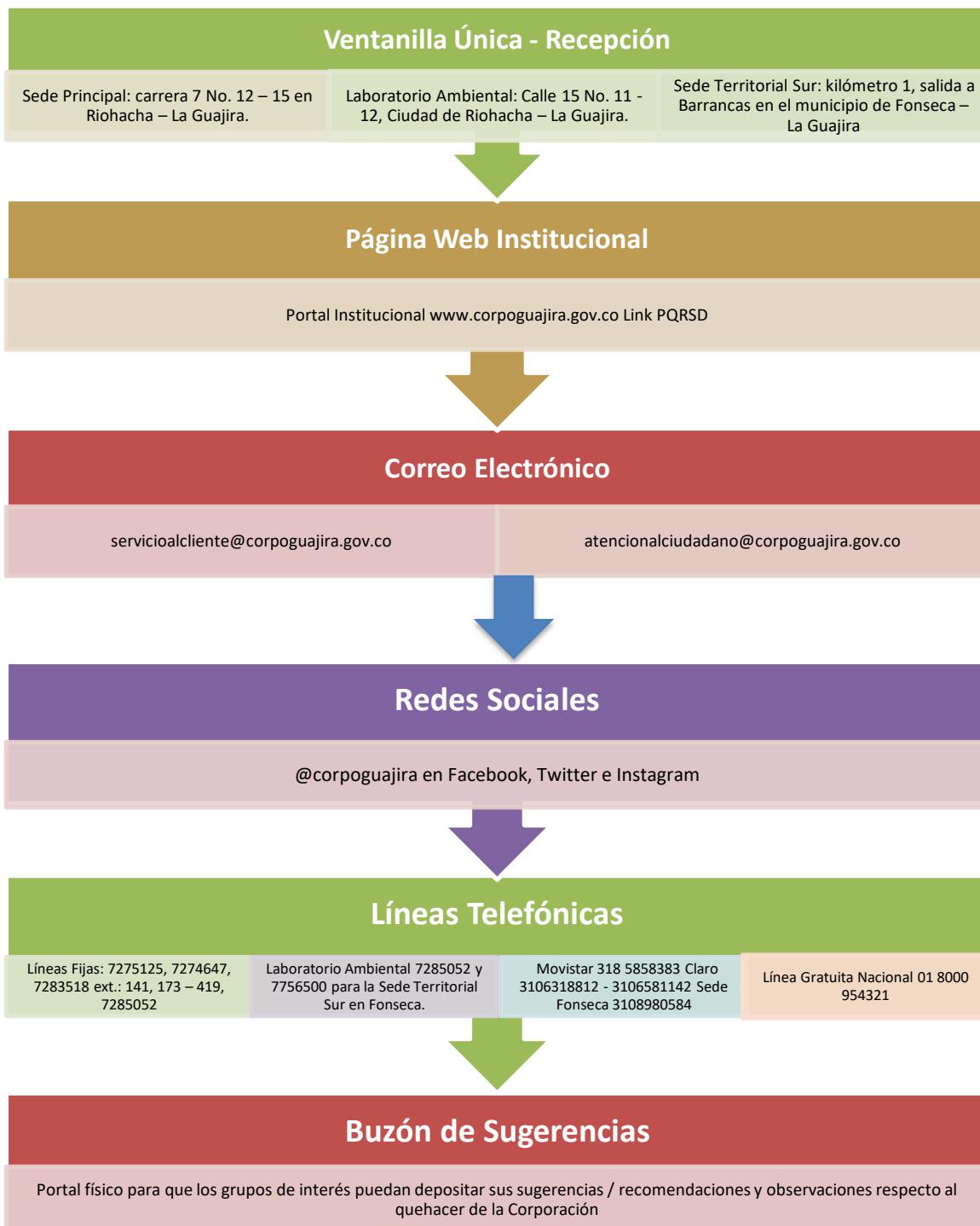
La elaboración de este informe tiene como fecha de corte el 30 de septiembre, aclarando que el día 8 de noviembre se procedió a dar inicio al proceso de verificación de las informaciones contenidas en el formato mencionado por parte de cada dependencia.

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 reducción 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 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 octubre de 2021 la Corporación presentó un total de **166** PQRSD, con una atención oportuna a 55 registros que corresponden al 33.13% 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 octubre 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)	51	1	1	81	<b>134</b>	39%
PQRSD (Entes de Control)	4	4	7	1	<b>16</b>	50%
QUEJAS AMBIENTALES	0	0	0	16	<b>16</b>	0%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>98</b>	<b>166</b>	
<i>Porcentaje (%)</i>	33,13	3,01	4,82	59,04	100,00	

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

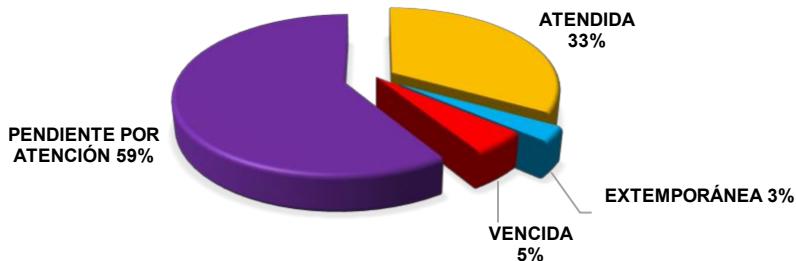
(\*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Gráfico No. 1



Gráfico No. 2

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



La Corporación a corte del 31 de octubre presentó el 36% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 33% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 3% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 5% 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 59% reporta pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

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

Tabla No. 2

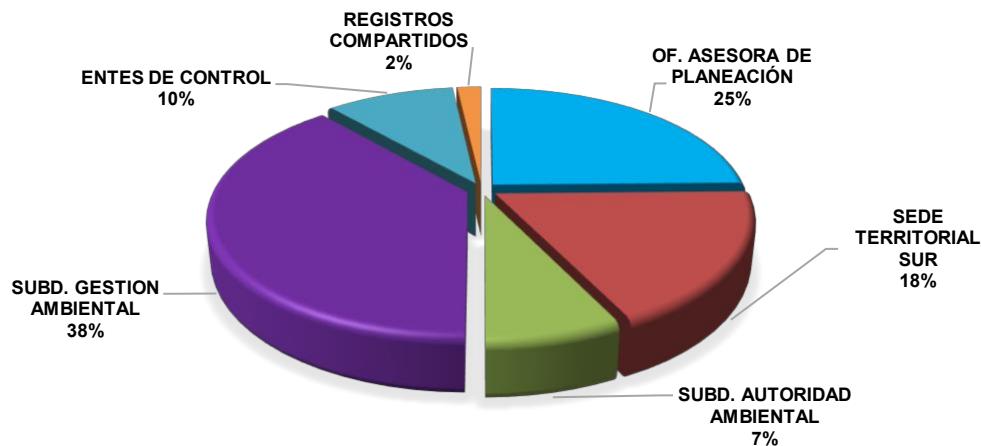
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	REGISTROS PENDIENTES (*)		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	21	1	0	19	41	54%
OFICINA DE COMUNICACIONES					0	N/A
OF. ASESORA JURÍDICA					0	N/A
SECRETARIA GENERAL					0	N/A
SEDE TERRITORIAL SUR	9	0	0	21	30	30%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	3	0	0	9	12	25%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	17	0	1	46	64	27%
ENTES DE CONTROL	4	4	7	1	16	50%
REGISTROS COMPARTIDOS	1	0	0	2	3	33%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>98</b>	<b>166</b>	
Equivalencia en %	33,13	3,01	4,82	59,04	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

**DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJA  
OCTUBRE DE 2021**



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, se evidenció que en el mes de octubre de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 64 registros equivalentes al 38%, seguido la Oficina Asesora de Planeación con un reporte de 41 registros aportando el 25% del total ingresado a la Corporación, la Sede Territorial Sur con 30 registros asignados presentó el 18% de los registros a su cargo, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 12 PQRSD asignadas que corresponden al 7%, por parte de los Entes de Control se recepcionó 16 requerimientos reportando el 10%, la Secretaría General, la Oficina de Comunicaciones y la Oficina Asesora Jurídica no presentaron solicitudes y/o requerimientos durante el mes de octubre de 2021.

Igualmente se logró el registro de 3 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 2%.

Gráfico No. 4

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





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



## **DATOS ESPECÍFICOS:**

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

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

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

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

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

### **4. Consolidado General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales del período comprendido entre enero a octubre 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 31 de octubre de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIRA recepcionó y trámite **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 octubre de 2021 de acuerdo con los siguientes criterios:

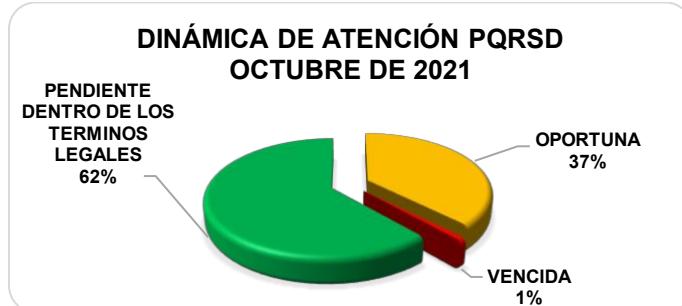
Tabla No. 3

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	21	1		19	41	54%
OFICINA DE COMUNICACIONES					0	N/A
OF. ASESORA JURÍDICA					0	N/A
SECRETARIA GENERAL					0	N/A
SEDE TERRITORIAL SUR	9			14	23	39%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	3			1	4	75%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	17		1	45	63	27%
REGISTROS COMPARTIDOS				3	3	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>82</b>	<b>134</b>	
<b>Equivalencia en %</b>	37,31	0,75	0,75	61,19	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. 3 y gráfico No. 5 indica un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 62%, 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 de 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 37% y un vencimiento de términos reportado del 1%.

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 63 PQRSD, logrando una atención del 27% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental para el corte del presente informe solamente reporta que recibió la asignación de 4 registros de los cuales se encuentran 1 pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos y 3 se le dio trámite oportuno.
- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 23 PQRSD, logrando la respuesta oportuna a 9 registros que son equivalentes al 39% quedando 14 registros pendiente por respuesta.
- La Oficina Asesora Jurídica, la Oficina de Comunicaciones y la Secretaría General no reportan asignaciones durante el mes de octubre de 2021.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 41 PQRSD dando atención oportuna a 21 y 19 registro se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Finalmente, es preciso resaltar que algunos registros requirieron la consolidación de las informaciones, que, dada la naturaleza de la solicitud y la custodia de las informaciones requeridas, se encontraron

dispersas en diferentes dependencias de la Corporación; es así como sobre un total de **3** registros compartidos, de los cuales se encuentran pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

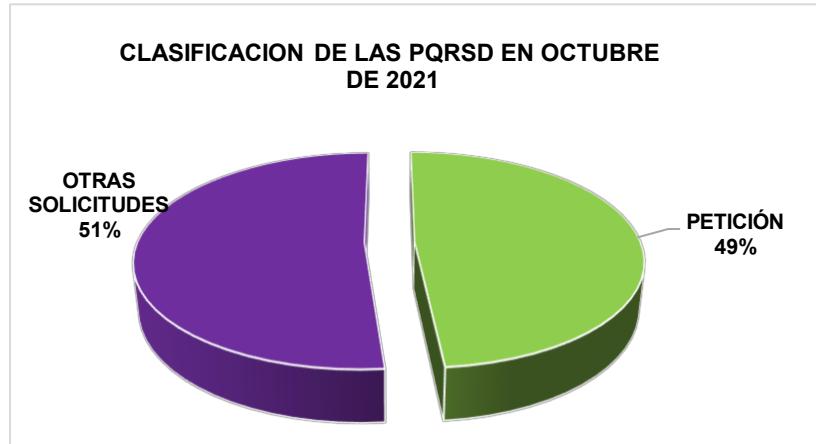
De otro lado, la clasificación PQRSD durante el mes de octubre de 2021 se presentó la siguiente manera:

**Tabla No. 4**

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	65
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	69
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>

Se recibieron **65** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 49% del total de registros en el mes, se reporta un total de **69** 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 51%.

**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

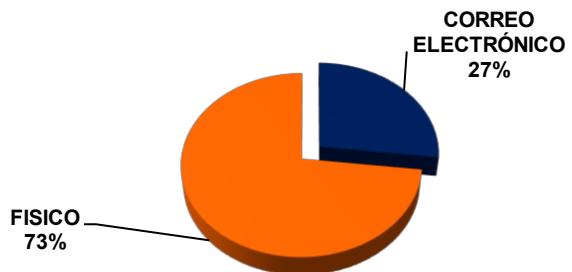
98 representado en un 73% registros seguido por el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de **36** reportes representado en un 27%.

Tabla No. 5

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	36
FISICO	98
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>

Gráfico No. 7

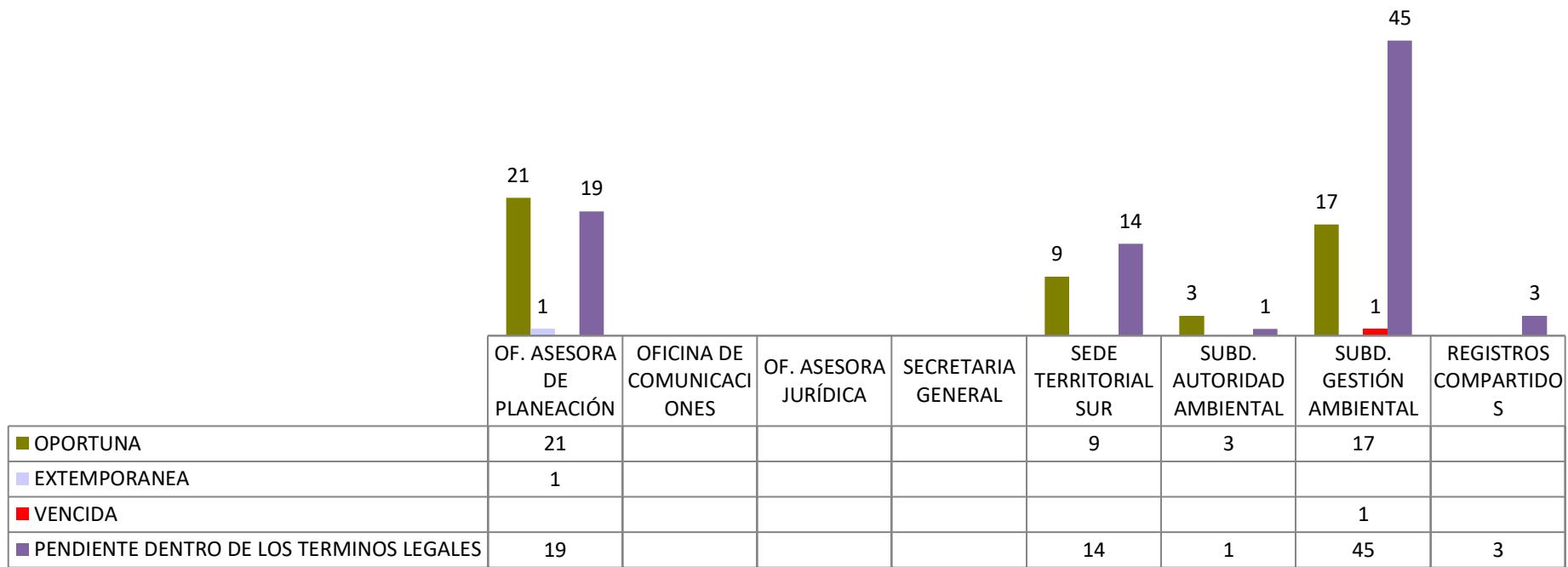
**CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZADOS  
PARA INTERPONER PQRSD OCTUBRE 2021**



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

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

**DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREAS PQRSD OCTUBRE 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 octubre de 2021 se encontró que la Corporación registró un total de **16** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación además se recibió el cargue de un registro proveniente de una persona particular y otro registro de ASOCARS que si bien es cierto no son entes de control es vital ingresarlo al presente reporte para poder obtener las estadísticas precisas.

En el mes de octubre 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 TERMINOS LEGALES		
REGISTROS COMPARTIDOS	1	2	2	1	6	50%
SEDE TERRITORIAL SUR		1			1	100%
SECRETARIA GENERAL	1				1	100%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL			1		1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1				1	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	1	1	4		6	33%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	25,00	25,00	43,75	6,25	100,00	

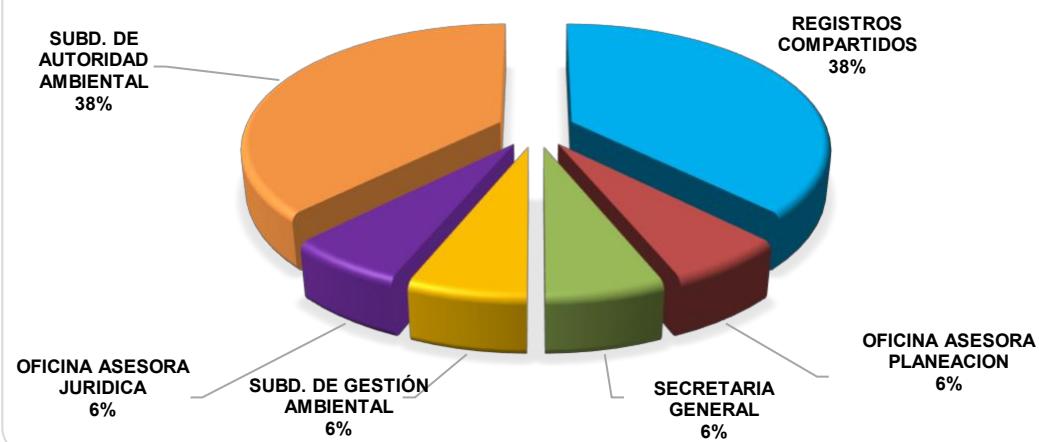
Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

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

De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 38% de requerimientos recibidos en el mes de octubre de 2021 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina Asesora Jurídica, Secretaría General y la Subdirección de Gestión Ambiental recibieron el 6% de las asignaciones para cada área mientras que la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación del 38% del total de asignaciones recibidas para el período en mención.

Gráfico No. 9

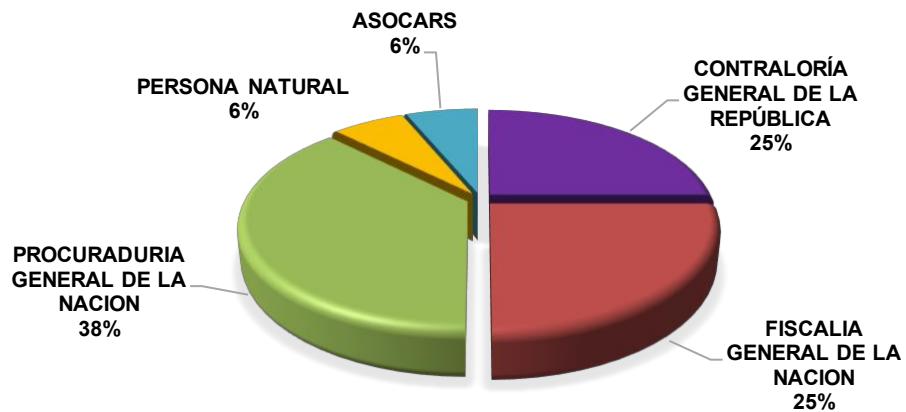
**DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL OCTUBRE DE 2021**



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10

**REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES OCTUBRE DE 2021**



Se observa que el 25% de los requerimientos fueron interpuestos por la Contraloría General de la República, el 25% de los requerimientos provienen de la Fiscalía General de la Nación, el 38% para la Procuraduría General de la Nación y el 6% para una persona particular y para ASOCARS individualmente.

Es importante destacar que a 31 de octubre de 2021 la Corporación logró la respuesta a 8 requerimientos provenientes de los entes de control y otras entidades obteniendo el 25% de cumplimiento de forma oportuna, 25% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 44% y un 6% 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 OCTUBRE DE 2021**

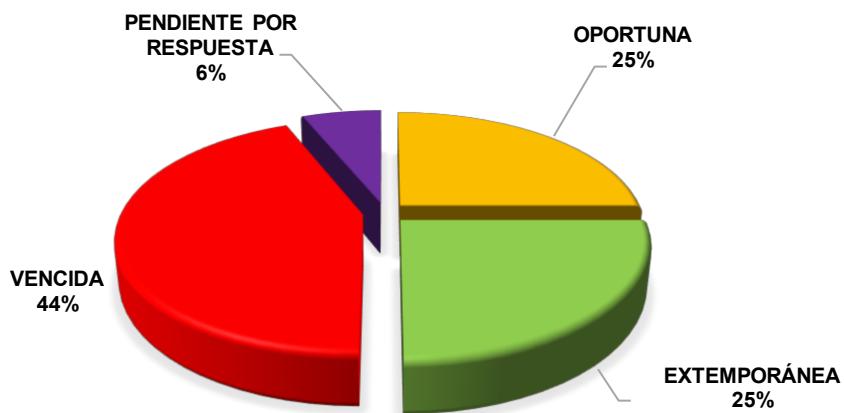


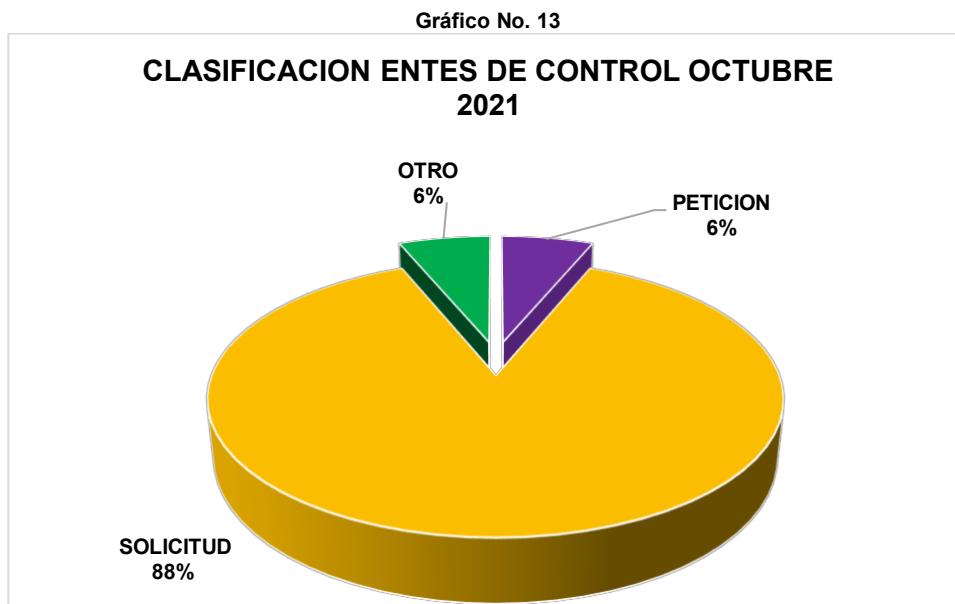
Gráfico No. 12

**CANAL DE INFORMACION UTILIZADO POR LOS ENTES DE CONTROL OCTUBRE 2021**



Con relación al mes de octubre de 2021 el canal virtual fue el único utilizado para reportar solicitudes provenientes de los Entes de Control mientras que el 6% de los registros ingresados corresponden a

peticiones, el 88% corresponden a solicitudes y el 6% corresponden a otros requerimientos como es la denuncia presentada relacionada al daño ambiental en el municipio de Manaure.



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

En el mes de octubre de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **16** 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 octubre 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				7	7	0%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL				1	1	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL				8	8	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	
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 8 asignaciones fue el área que en el mes de octubre de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales representado en un 50% del total de quejas recibidas, la Sede Territorial Sur con 7 asignaciones representa un 44% y la Subdirección de Gestión Ambiental con 1 registro representa un 6% 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 octubre de 2021.

Gráfico No. 14

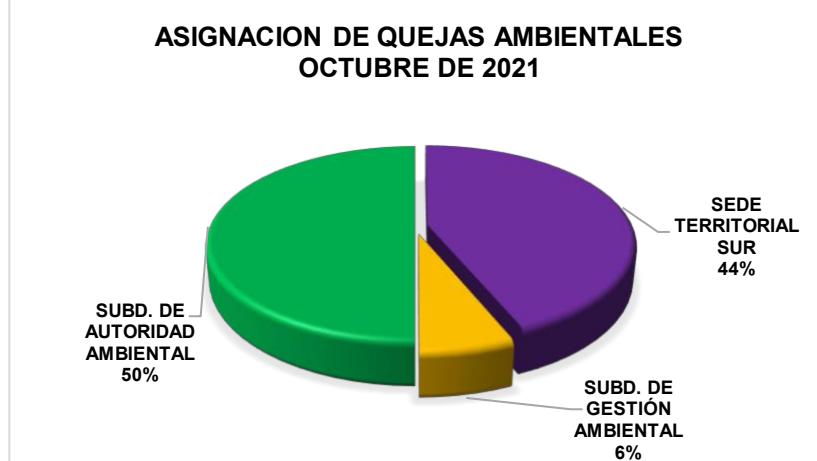
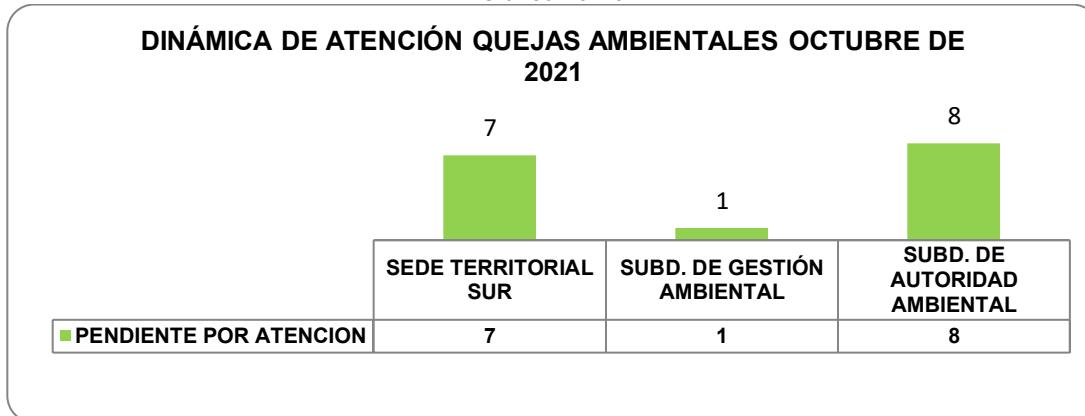


Gráfico No. 15



Se observa que en el mes de octubre 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
TELEFONO	3
REDES SOCIALES	5
VERBAL	1
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2
FISICO	5
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>16</b>

Gráfico No. 16



De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal Físico acompañado del canal de Redes Sociales representado en un 31% para cada canal, seguido del canal Telefónico con un 19% de reporte, el canal de Medios de Comunicación reportó un 13% y el canal Verbal con un 6%.

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

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



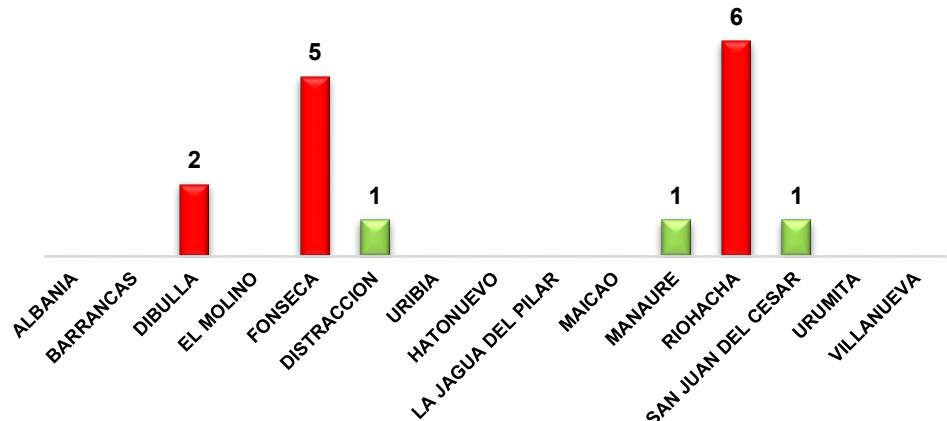
De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como las **Afectaciones Varias, Minería Ilegal, Vertimientos y Manejo de Residuos** fueron las afectaciones al ecosistema que mayores números 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 septiembre de 2021 fueron aquellos casos relacionados con la afectación a el desarrollo de actividades relacionada a **Incendio** debido a afectaciones en la zona urbana del municipio de Distracción, el **Rescate Fauna** tuvo presencia en el municipio de Riohacha específicamente en el corregimiento de Cascajalito donde se solicitó rescate de unas babilas que se encuentran en un jagüey de un predio, la afectación relacionada a la **Contaminación** también tuvo presencia en el municipio de Riohacha durante el mes de octubre debido al mal manejo de residuos.

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 octubre 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 OCTUBRE 2021



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

Gráfico No. 19





Tabla de Asignación de Coordenadas a las Quejas Ambientales octubre 2021



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

Tabla No. 9

CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN (*)		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	885	200	165	98	<b>1348</b>	80%
PQRSD (Entes de Control)	51	58	38	2	<b>149</b>	73%
QUEJAS AMBIENTALES	47	0	0	157	<b>204</b>	23%
<b>TOTAL</b>	<b>983</b>	<b>258</b>	<b>203</b>	<b>257</b>	<b>1701</b>	
Porcentaje (%)	57,79	15,17	11,93	15,11	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 octubre, la Corporación ha recibido un total de **1701** registros, de los cuales **1348** corresponden a PQRSD, **149** peticiones interpuesta por los distintos Entes de Control y **204** quejas ambientales registradas. Se reporta 983 registros tramitados oportunamente, 258 registros tramitados de manera extemporánea mientras que se observa un alto número de registros pendiente por atención reflejado en 257 registros, 203 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.

Gráfico No. 20

**TIPOS DE PQRSD Y QUEJAS REGISTRADAS ENERO-OCTUBRE DE 2021**

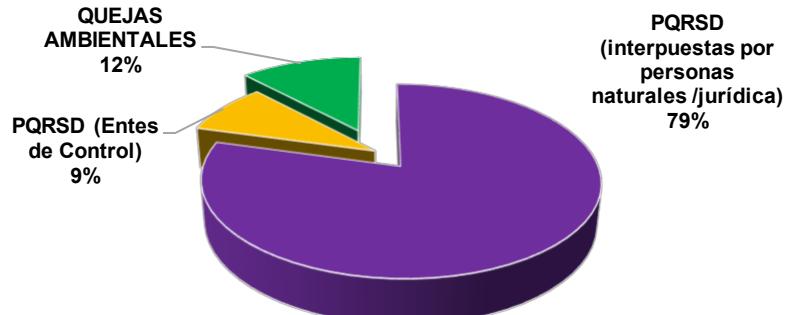
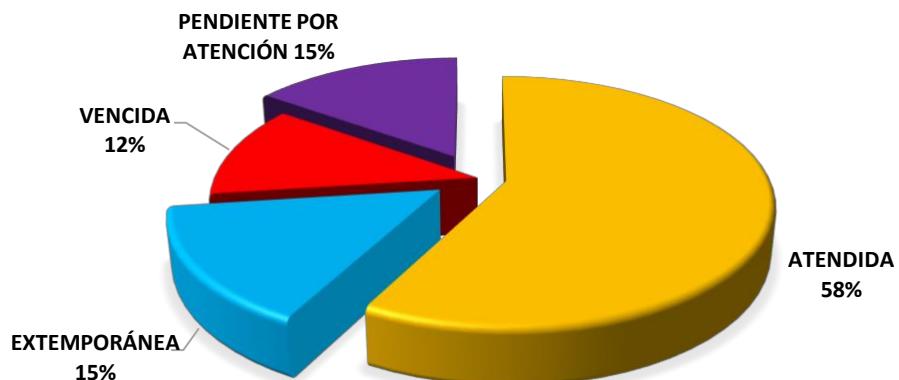


Gráfico No. 21

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



Con relación a la atención mediante el Gráfico No. 21 se observa que el 58% de los registros recibidos tienen atención oportuna, mientras que el 15% reporta con atención extemporánea, el 12% reporta con vencimiento de términos de atención y un 15% 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	71	10	0	19	100	81%
OFICINA DE COMUNICACIONES	10	2	1	0	13	92%
OF. ASESORA JURÍDICA	1	0	1	0	2	50%
SECRETARIA GENERAL	22	3	4	0	29	86%
SEDE TERRITORIAL SUR	183	27	16	77	303	69%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	49	35	59	98	241	35%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	540	87	51	57	735	85%
ENTES DE CONTROL	9	22	7	1	39	79%
REGISTROS COMPARTIDOS	98	72	64	5	239	71%
<b>TOTAL</b>	<b>983</b>	<b>258</b>	<b>203</b>	<b>257</b>	<b>1701</b>	
Equivalencia en %	57,79	15,17	11,93	15,11	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



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



**Corpoguajira**

registros asignados para un total de 735 representado en un 43% del total ingresado a la Corporación, le sigue la Sede Territorial Sur con 303 registros a su cargo representado en un 18%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 241 registros reporta un 14% del total ingresado, por parte de los Entes de Control se obtiene que el 2% corresponde a registros asignados a su cargo con un total de 39 registros, la Oficina Asesora de Planeación con 100 registros reporta un 6% del total de registros ingresados, la Secretaría General con 29 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 239 registros los cuales representa un 14% del total ingresado a la Corporación durante la vigencia del presente reporte.

#### 4. CONCLUSIONES

- ✓ En términos generales a 31 de octubre de 2021 la Corporación presentó **166** PQRSD, con una atención oportuna a 55 registros que corresponden al 33.13% en la atención a los grupos de interés de la entidad.
- ✓ Se evidenció que en el mes de octubre de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 64 registros equivalentes al 38%, seguido la Oficina Asesora de Planeación con un reporte de 41 registros aportando el 25% del total ingresado a la Corporación, la Sede Territorial Sur con 30 registros asignados presentó el 18% de los registros a su cargo, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 12 PQRSD asignadas que corresponden al 7%, por parte de los Entes de Control se recepcionó 16 requerimientos reportando el 10%, la Secretaría General, la Oficina de Comunicaciones y la Oficina Asesora Jurídica no presentaron solicitudes y/o requerimientos durante el mes de octubre de 2021.
- ✓ Con relación al análisis general a los canales de atención durante el mes de octubre de 2021, se obtiene que el medio físico fue el canal más utilizado por los distintos grupos de interés de la Corporación para interponer una PQRSD, seguido del canal virtual (correo electrónico). El canal de redes sociales, el telefónico y el de medios de comunicación también fueron bastante utilizados durante el mes de octubre mientras que el canal verbal fue poco usado durante el periodo del informe.
- ✓ En términos específicos, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJAIRA 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.
- ✓ La Subdirección de Autoridad Ambiental para el corte del presente informe solamente reporta que recibió la asignación de 4 registros de los cuales 1 se encuentra pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos y 3 se le dio trámite oportuno.
- ✓ El canal más utilizado fue el canal Físico con un total de 98 representado en un 73% registros seguido por el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de 36 reportes representado en un 27%.
- ✓ Se recibieron 65 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 49% del total de registros en el mes, se reporta un total de 69 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 51%.
- ✓ Para el mes de octubre de 2021 se encontró que la Corporación registró un total de **16** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación además se recibió el cargo de un registro proveniente de una persona particular y otro registro de ASOCARS que si bien es cierto no son entes de control es vital ingresarlos al presente reporte para poder obtener las estadísticas precisas.
- ✓ Se observa que el 25% de los requerimientos fueron interpuestos por la Contraloría General de la República, el 25% de los requerimientos provienen de la Fiscalía General de la Nación, el 38% para la Procuraduría General de la Nación y el 6% para una persona particular y para ASOCARS individualmente.
- ✓ A 31 de octubre de 2021 la Corporación logró la respuesta a 8 requerimientos provenientes de los

entes de control y otras entidades obteniendo el 25% de cumplimiento de forma oportuna, 25% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 44% y un 6% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

- ✓ Es preciso señalar que los Entes de Control prefirieron utilizar el Canal Virtual para interponer los requerimientos, lo cual está reflejado en que el 100% de los registros, así mismo se refleja un 88% de los requerimientos correspondieron a solicitudes mientras que el 6% corresponde a 1 denuncia por daño ambiental ocasionada por la empresa Big Group Salinas de Colombia S.A.S y se reporta un 6% corresponde a peticiones.
- ✓ Con relación a las quejas ambientales se reportaron **16** quejas 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 octubre de 2021 es necesario informar que a la fecha de corte reporta que la totalidad de los registros relacionados a quejas ambientales se encuentran pendiente por atención.
- ✓ Es necesario precisar que como la Subdirección de Autoridad Ambiental no presenta actualizada su matriz de trazabilidad, la cantidad de quejas reportadas no es precisa lo que ocasiona que se puedan presentar un aumento de las mismas al momento de actualizar dichas matrices.
- ✓ Los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal Físico acompañado del canal de Redes Sociales representado en un 31% para cada canal, seguido del canal Telefónico con un 19% de reporte, el canal de Medios de Comunicación reportó un 13% y el canal Verbal con un 6%.
- ✓ La **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como las **Afectaciones Varias, Minería Ilegal, Vertimientos y 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.
- ✓ 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 octubre 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.
- ✓ Durante el mes de octubre del total de 16 quejas ambientales registradas en el mes 3 corresponden a Prioridad 1 (Atención Inmediata) de las cuales su totalidad se encuentran a la fecha del presente informe en el término de Pendiente por Atención, igualmente para las 13 quejas restantes reportadas como Prioridad 2 (Atención Normal), lo cual es muy preocupante debido a la falta de gestión de parte del área asignada ocasionando malestar e inconformidad a los distintos grupos de interés de la Corporación. Durante el mes de octubre no se reportaron quejas de nivel Prioridad 3 (Quejas de Gestión Institucional).
- ✓ Durante los meses de enero hasta octubre, la Corporación ha recibido un total de 1701 registros, de los cuales 1348 corresponden a PQRSD, 149 peticiones interpuesta por los distintos Entes de Control y 204 quejas ambientales registradas. Se reporta 983 registros tramitados oportunamente, 258 registros tramitados de manera extemporánea mientras que se observa un alto número de registros pendiente por atención reflejado en 257 registros, 203 registros vencidos.



**Corpoguajira**

De conformidad con lo establecido en la Ley No. 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", esta información se pone a disposición de nuestros grupos de interés, quienes pueden consultarla en el portal web [www.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co)

Atentamente,

**JUAN JOSE PEÑARANDA ARREGOCES**

Asesor de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano