



**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

Noviembre 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 (PQRSD, 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 noviembre, aclarando que el día 9 de diciembre 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 30 de noviembre de 2021 la Corporación presentó un total de **111** PQRSD, con una atención oportuna a 50 registros que corresponden al 45.45% 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 noviembre de 2021:

Tabla No. 1

ANÁLISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN NOVIEMBRE DE 2021						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN (*)		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	47	4	8	37	96	53%
PQRSD (Entes de Control)	2	3	0	1	6	83%
QUEJAS AMBIENTALES	1	0	0	8	9	11%
TOTAL	50	7	8	46	111	
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>45,05</i>	<i>6,31</i>	<i>7,21</i>	<i>41,44</i>	<i>100,00</i>	

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 noviembre presentó el 51% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 45% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 6% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 7% 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 42% 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 NOVIEMBRE DE 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	REGISTROS PENDIENTES (*)		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	3	2	6	0	11	45%
OFICINA DE COMUNICACIONES	10	0	0	0	10	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	0	N/A
SECRETARIA GENERAL	2	0	0	1	3	67%
SEDE TERRITORIAL SUR	4	0	0	9	13	31%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	3	0	0	6	9	33%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	26	2	2	29	59	47%
ENTES DE CONTROL	2	3	0	1	6	83%
REGISTROS COMPARTIDOS	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL	50	7	8	46	111	
Equivalencia en %	45,05	6,31	7,21	41,44	100,00	

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

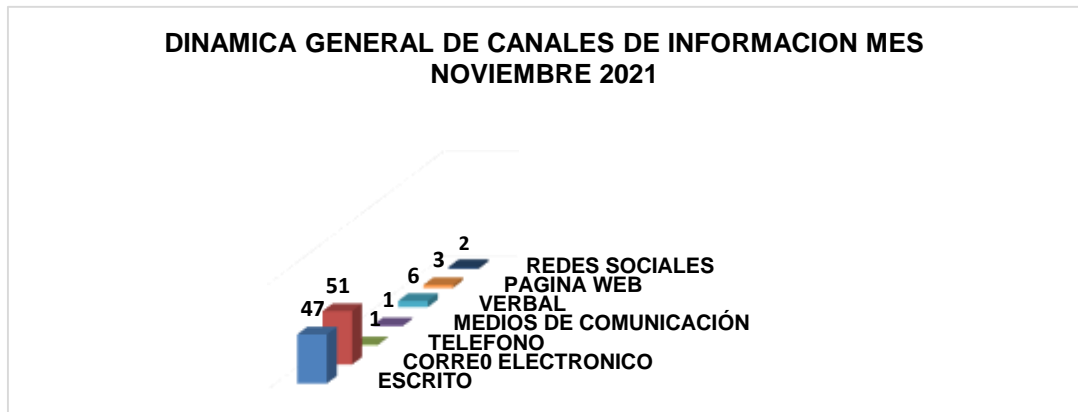
(*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Gráfico No. 3



En la dinámica general de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales por áreas, se evidenció que en el mes de noviembre de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 59 registros equivalentes al 54%, seguido por la Sede Territorial Sur con 13 registros asignados presentó el 12% de los registros a su cargo, la Oficina Asesora de Planeación con un reporte de 11 registros aportando el 10% del total ingresado a la Corporación, la Oficina de Comunicaciones reportó 10 registros representado en un 9% del total ingresado, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 9 PQRSD asignadas que corresponden al 8%, por parte de los Entes de Control se recepción 6 requerimientos reportando el 5%, la Secretaria General registró 3 solicitudes representada en un 3%, la Oficina Asesora Jurídica no presentó solicitudes y/o requerimientos durante el mes de noviembre de 2021 al igual que no se reportaron registros compartidos.

Gráfico No. 4





Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de noviembre 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, página web y el canal verbal también fueron bastante utilizados durante el mes de noviembre mientras que el canal telefónico y el de medios de comunicación fue poco usado durante el periodo del informe.



DATOS ESPECÍFICOS:

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

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

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

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

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

4. 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 noviembre de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó **96** 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 noviembre de 2021 de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 3

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD NOVIEMBRE 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	3	2	6		11	45%
OFICINA DE COMUNICACIONES	10				10	100%
OF. ASESORA JURÍDICA					0	N/A
SECRETARIA GENERAL	2				2	100%
SEDE TERRITORIAL SUR	3			8	11	27%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	3			1	4	75%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	26	2	2	28	58	48%
REGISTROS COMPARTIDOS					0	N/A
TOTAL	47	4	8	37	96	
Equivalencia en %	48,96	4,17	8,33	38,54	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 38%, 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 49% y un vencimiento de términos reportado del 8%.

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 58 PQRSD, logrando una atención del 45% 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 11 PQRSD, logrando la respuesta oportuna a 3 registros que son equivalentes al 27% quedando 8 registros pendiente por respuesta.
- La Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano reporta 10 registros de los cuales se dio trámite oportuno a su totalidad.
- La Oficina Asesora Jurídica no reporta asignaciones durante el mes de noviembre de 2021.
- La Secretaría General registra 2 solicitudes las cuales se dio oportunamente su respectivo trámite.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 11 PQRSD dando atención oportuna a 3 registros, 2 registros fueron tramitados de manera extemporánea y presenta 6 registros con vencimientos de términos establecidos.

Finalmente, es preciso resaltar que durante el mes de noviembre no se presentaron registros que requirieran de 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.

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

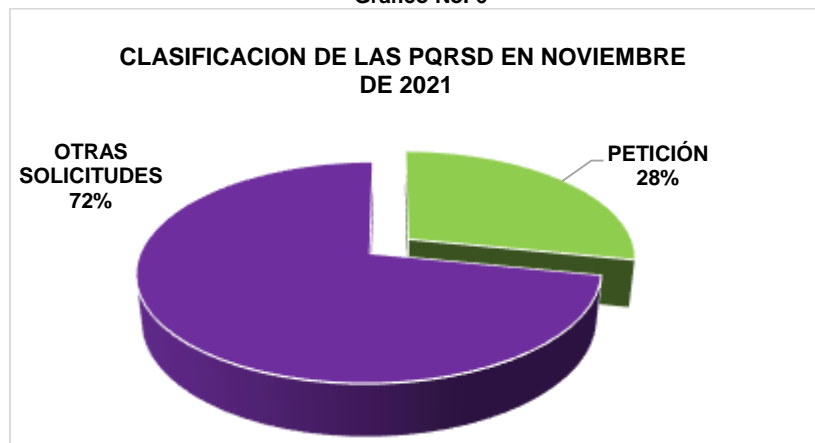


Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	27
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	69
TOTAL	96

Se recibieron **27** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 28% del total de registros en el mes, se reporta un total de **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 72%.

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 **47** representado en un 49%, seguido por el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de **44** reportes representado en un 46%, el canal representado por la página web con **3** registros representa un 3% y por último el canal verbal con **2** registros representa un 2%.

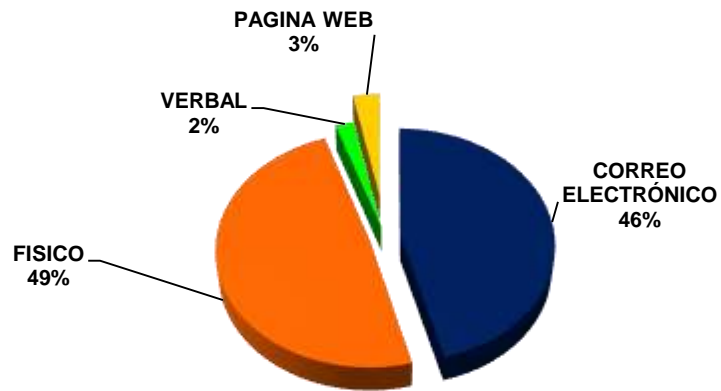


Tabla No. 5

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	44
FISICO	47
VERBAL	2
PAGINA WEB	3
TOTAL	96

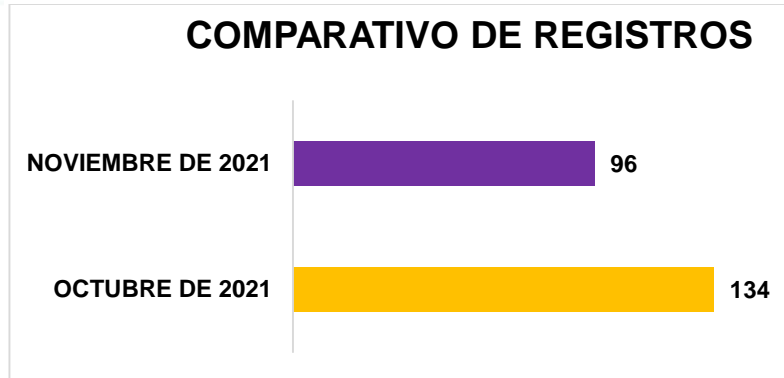
Gráfico No. 7

CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER PQRSD NOVIEMBRE 2021



De manera comparativa, se presenta que para el mes de noviembre de 2021 se reportaron **38** registros menos en comparación con el mes anterior.

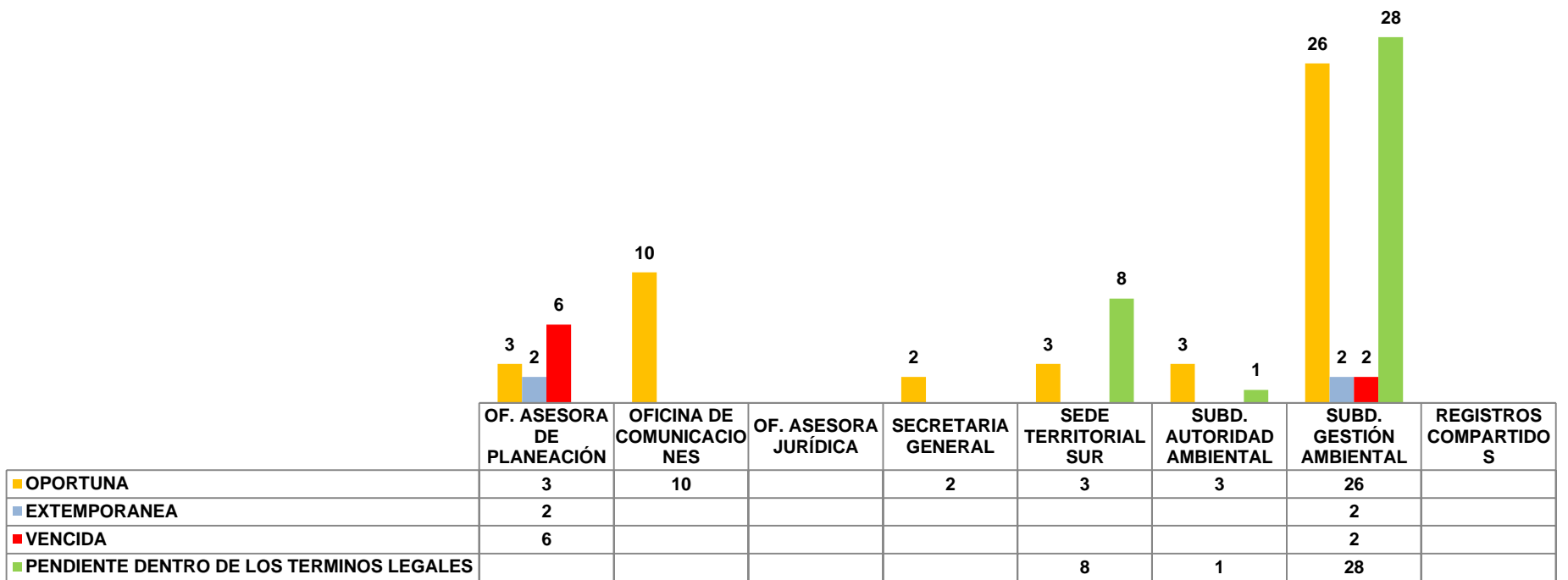
COMPARATIVO DE REGISTROS	
OCTUBRE DE 2021	134
NOVIEMBRE DE 2021	96



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

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

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSD NOVIEMBRE 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 noviembre de 2021 se encontró que la Corporación registró un total de 6 requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República y de la Fiscalía General de la Nación.

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

Tabla No. 6

DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES NOVIEMBRE DE 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
REGISTROS COMPARTIDOS				1	1	0%
OFICINA ASESORA PLANEACION	1				1	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	1	3			4	100%
TOTAL	2	3	0	1	6	
<i>Equivalencia en %</i>	33,33	50,00	0,00	16,67	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 16% de requerimientos recibidos en el mes de noviembre de 2021 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Oficina Asesora de Planeación recibieron el 17% de las asignaciones para cada área mientras que la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación del 67% del total de asignaciones recibidas para el período en mención.

Gráfico No. 9



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10



Se observa que el 83% de los requerimientos fueron interpuestos por la Contraloría General de la República, el 17% de los requerimientos provienen de la Fiscalía General de la Nación.

Es importante destacar que a 30 de noviembre de 2021 la Corporación logró la respuesta a 5 requerimientos provenientes de los entes de control obteniendo el 33% de cumplimiento de forma oportuna, 50% de manera extemporánea y un 17% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 11

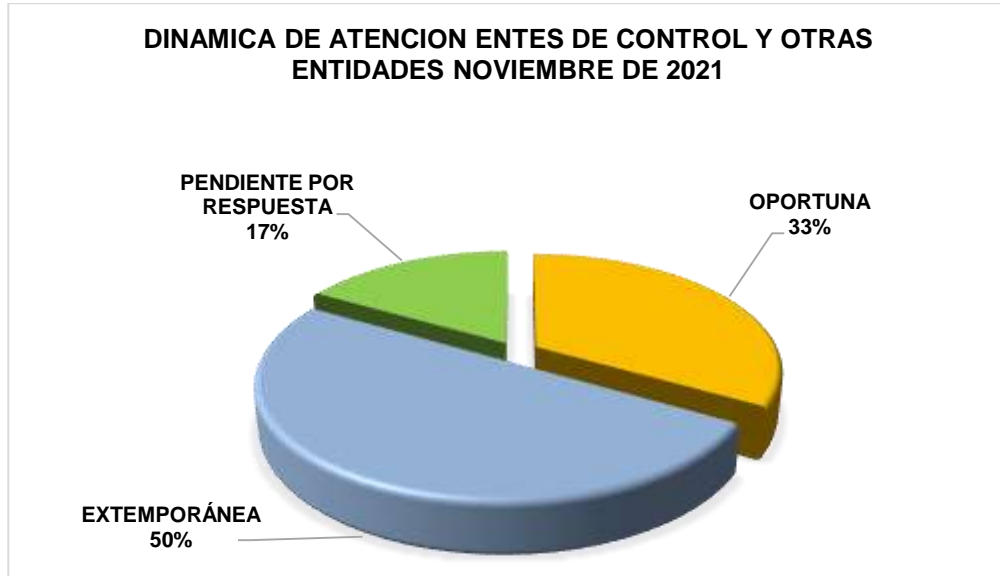
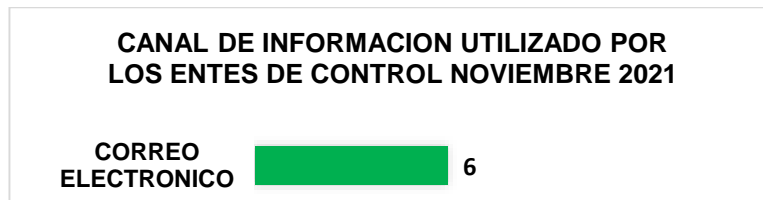
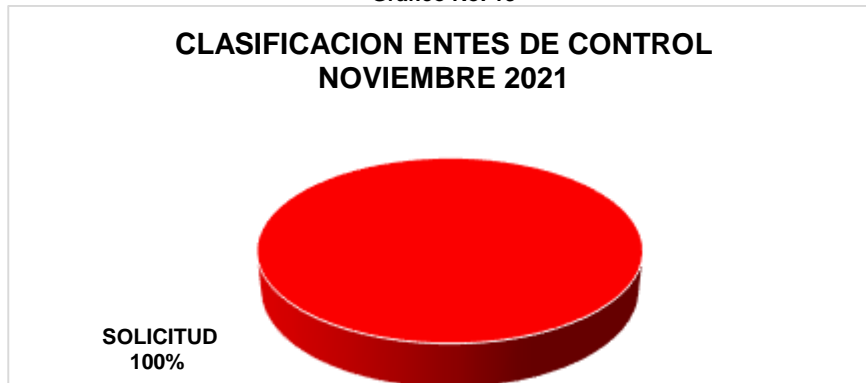


Gráfico No. 12



Con relación al mes de noviembre de 2021 el canal virtual fue el único utilizado para reportar solicitudes provenientes de los Entes de Control mientras que el 100% de los registros ingresados corresponden a solicitudes interpuestas por los entes de control anteriormente reportados.

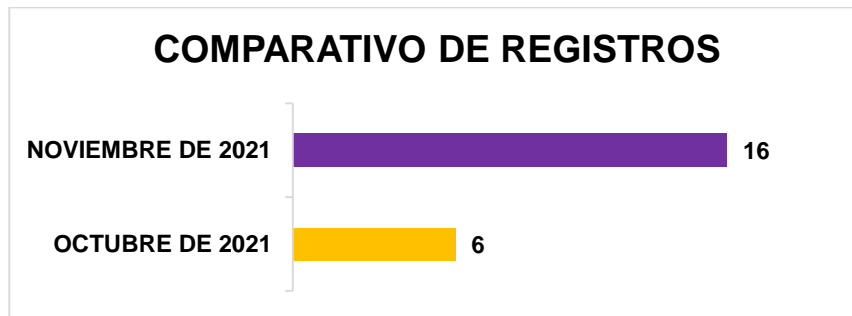
Gráfico No. 13





En lo corrido del mes de noviembre se presentaron 10 registros menos en comparación con el mes anterior.

COMPARATIVO DE REGISTROS	
OCTUBRE DE 2021	16
NOVIEMBRE DE 2021	6



3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de noviembre de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de 9 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 noviembre de 2021 es necesario informar que a la fecha de corte reporta que la mayor cantidad de los registros se encuentran pendiente por atención y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 7

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS AMBIENTALES NOVIEMBRE 2021						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDAS	EXTEMPORANEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCION		
SEDE TERRITORIAL SUR	1			1	2	50%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL				1	1	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL				5	5	0%
SERETARIA GENERAL				1	1	0%
TOTAL	1	0	0	8	9	
Equivalencia en %	11,11	0,00	0,00	88,89	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 5 asignaciones fue el área que en el mes de noviembre de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales representado en un 56% del total de quejas recibidas, la Sede Territorial Sur con 2 asignaciones representa un 22% y la Subdirección de Gestión Ambiental con 1 registro representa un 11% y la Secretaria General con 1 registro con 11% 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 noviembre de 2021.

Gráfico No. 14

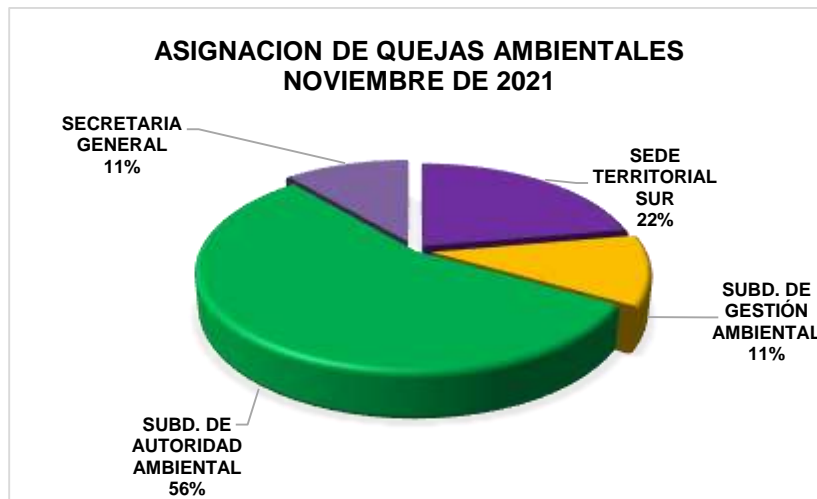
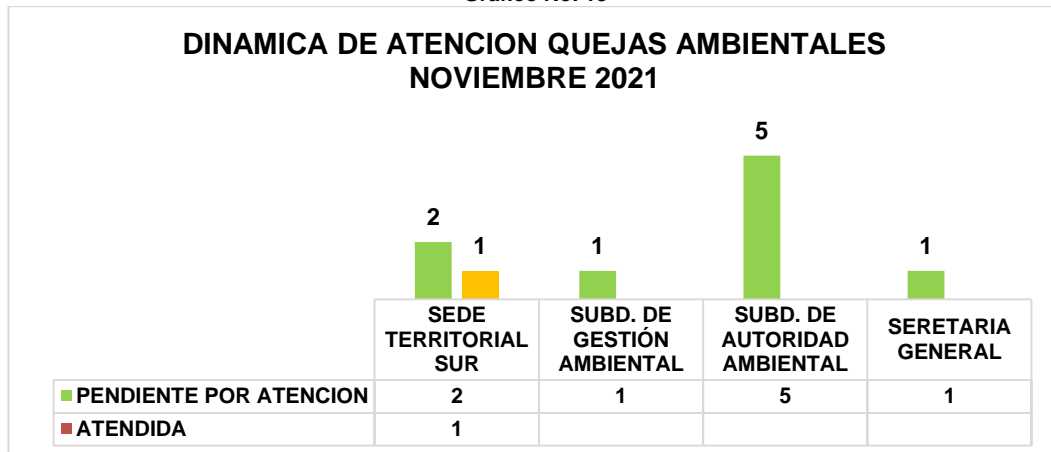


Gráfico No. 15



Se observa que en el mes de noviembre de 2021 las áreas involucradas tienen la mayor parte 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	1
REDES SOCIALES	2
VERBAL	4
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1
CORREO ELECTRONICO	1
TOTAL REGISTROS	9

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 Verbal representado en un 45% seguido del canal de Redes Sociales representado en un 22%, el canal Telefónico, el canal de Medios de Comunicación y el canal Virtual (correo Electrónico) con un 11% de reporte para cada uno.

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

Las Quejas Ambientales registradas en noviembre 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 noviembre de 2021 fueron aquellos casos relacionados con la afectación a el desarrollo de actividades relacionada a **Minería Ilegal** debido a afectaciones en la zona urbana del corregimiento de Matitas, el **Rescate Fauna** tuvo presencia en el municipio de Maicao donde se solicitó rescate de un mono aullador, la afectación relacionada a la **Intervención de Cauce** también tuvo presencia en el municipio de San Juan del Cesar durante el mes de noviembre debido al mal manejo de residuos.

De otro lado, es necesario señalar que el D.C **Riohacha** fue el municipio que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en noviembre de 2021, lo cual puede obedecer a que es la ciudad capital del departamento de La Guajira y por ende reporta un gran número de población, en la cual, se puede ocasionar mayores afectaciones al ambiente.

Gráfico No. 18



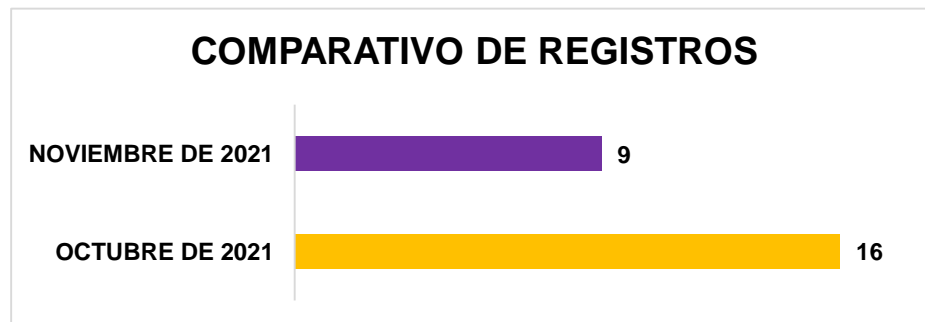
3.2. REPORTE DE COORDENADAS DE LAS QUEJAS AMBIENTALES PARA EL SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA DE CORPOGUAJIRA DURANTE EL MES DE OCTUBRE 2021.

Gráfico No. 19



COMPARATIVO DE REGISTROS	
OCTUBRE DE 2021	16
NOVIEMBRE DE 2021	9

Durante el mes de noviembre se reportaron 7 quejas menos con relación al mes anterior.





4. CONCLUSIONES

- En términos generales a 30 de noviembre de 2021 la Corporación presentó un total de **111** PQRSD, con una atención oportuna a 50 registros que corresponden al 45.45% en la atención a los grupos de interés de la entidad.
- La Corporación a corte del 30 de noviembre presentó el 51% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 45% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 6% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 7% 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 42% reporta pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- En la dinámica general de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales por áreas, se evidenció que en el mes de noviembre de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 59 registros equivalentes al 54%, seguido por la Sede Territorial Sur con 13 registros asignados presentó el 12% de los registros a su cargo, la Oficina Asesora de Planeación con un reporte de 11 registros aportando el 10% del total ingresado a la Corporación, la Oficina de Comunicaciones reportó 10 registros representado en un 9% del total ingresado, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 9 PQRSD asignadas que corresponden al 8%, por parte de los Entes de Control se recepcionó 6 requerimientos reportando el 5%, la Secretaria General registró 3 solicitudes representada en un 3%, la Oficina Asesora Jurídica no presentó solicitudes y/o requerimientos durante el mes de noviembre de 2021 al igual que no se reportaron registros compartidos.
- Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de noviembre 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, página web y el canal verbal también fueron bastante utilizados durante el mes de noviembre mientras que el canal telefónico y el de medios de comunicación fue poco usado durante el periodo del informe.
- En términos específicos, cabe destacar que a corte 30 de noviembre de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAIIRA recepcionó y tramitó **96** registros interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.
- Se aprecia que la Corporación presenta un nivel de oportunidad en la atención en el orden del 49% y un vencimiento de términos reportado del 8%.
- El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 58 PQRSD, logrando una atención del 45% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- Es preciso resaltar que durante el mes de noviembre no se presentaron registros que requirieran de 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.
- Se recibieron **27** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 28% del total



de registros en el mes, se reporta un total de **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 72%.

- Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRS, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Físico con un total de 47 representado en un 49%, seguido por el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de **44** reportes representado en un 46%, el canal representado por la página web con **3** registros representa un 3% y por último el canal verbal con **2** registros representa un 2%.
- Se presenta que para el mes de noviembre de 2021 se reportaron **38** registros menos en comparación con el mes anterior.
- Con relación a los Entes de Control para el mes de noviembre de 2021 se encontró que la Corporación registró un total de **6** requerimientos interpuestos por la Contraloría General de la República y de la Fiscalía General de la Nación.
- De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 16% de requerimientos recibidos en el mes de noviembre de 2021 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Oficina Asesora de Planeación recibieron el 17% de las asignaciones para cada área mientras que la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación del 67% del total de asignaciones recibidas para el período en mención.
- Es importante destacar que a 30 de noviembre de 2021 la Corporación logró la respuesta a 5 requerimientos provenientes de los entes de control obteniendo el 33% de cumplimiento de forma oportuna, 50% de manera extemporánea y un 17% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- Con relación al mes de noviembre de 2021 el canal virtual fue el único utilizado para reportar solicitudes provenientes de los Entes de Control mientras que el 100% de los registros ingresados corresponden a solicitudes interpuestas por los entes de control anteriormente reportados.
- En el mes de noviembre de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **9** 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.
- Como se puede apreciar, la Subdirección de Autoridad Ambiental, con 5 asignaciones fue el área que en el mes de noviembre de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales representado en un 56% del total de quejas recibidas, la Sede Territorial Sur con 2 asignaciones representa un 22% y la Subdirección de Gestión Ambiental con 1 registro representa un 11% y la Secretaria General con 1 registro con 11% como se puede apreciar en el gráfico No. 14.
- Se observa que en el mes de noviembre de 2021 las áreas involucradas tienen la mayor parte 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.
- De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, los canales de información mayormente utilizados por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal Verbal



representado en un 45% seguido del canal de Redes Sociales representado en un 22%, el canal Telefónico, el canal de Medios de Comunicación y el canal Virtual (correo Electrónico) con un 11% de reporte para cada uno.

- 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 noviembre de 2021 fueron aquellos casos relacionados con la afectación a el desarrollo de actividades relacionada a **Minería Ilegal** debido a afectaciones en la zona urbana del corregimiento de Matitas, el **Rescate Fauna** tuvo presencia en el municipio de Maicao donde se solicitó rescate de un mono aullador, la afectación relacionada a la **Intervención de Cauce** también tuvo presencia en el municipio de San Juan del cesar durante el mes de noviembre debido al mal manejo de residuos.
- Es necesario señalar que el D.C **Riohacha** fue el municipio que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en noviembre de 2021.

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,

JUAN JOSE PEÑARANDA ARREGOCES

Asesor de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano