



**INFORME CONSOLIDADO 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
Vigencia 2021



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

PERIODO: Vigencia 2021 – (Corte 4 de enero de 2022).

ALCANCE DEL INFORME: El informe contempla el consolidado de datos respecto a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y las Quejas Ambientales interpuestas a través de los diferentes canales de información habilitados por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira durante la vigencia 2021.

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

PRESENTACIÓN:

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira a 31 de Diciembre de 2021, cuyo propósito es analizar el comportamiento en la atención a las necesidades de atención de la ciudadanía en cumplimiento de los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, además se presentan recomendaciones a la Alta Dirección como estrategias que permitan el continuo mejoramiento de la entidad.

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

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



sugerencias y la disposición de los colaboradores en las instalaciones locativas y comisiones fuera de la entidad.

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA, a través de la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano presenta de manera mensual los Informe de PQRSD en conjunto con los reportes de Quejas Ambientales por presuntos daños causados a los ecosistemas en su jurisdicción, los cuales en esta ocasión se acumulan con el propósito de obtener un balance general de la gestión en la atención a los grupos de interés una vez finalizada la vigencia 2021.

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.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Informar el Seguimiento al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA para la vigencia 2021.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Presentar la información de las PQRSD recibidas y atendidas por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal finalidad.
- ❖ Analizar los tipos de PQRSD y los canales utilizados por los grupos de interés para darlos a conocer ante CORPOGUAJIRA.
- ❖ Informar los tipos de afectación ambiental denunciados por la ciudadanía ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.
- ❖ Identificar las Quejas Ambientales originadas por los aspectos ambientales de la Corporación.



- ❖ Presentar conclusiones para la mejora a partir del seguimiento practicado a los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales durante la vigencia 2021.



CANALES DE INFORMACIÓN DISPUESTOS PARA LA ATENCIÓN A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES

El presente reporte corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales, recibidas por la Corporación durante el año 2021 a través de los siguientes canales de información dispuestos al servicio del ciudadano:

Tabla No. 1

Canal Habilitado	Descripción
Ventanilla Única / Recepción	<p>Cada sede de la Corporación cuenta con las instalaciones y el personal capacitado para la recepción de PQRSD y Quejas Ambientales:</p> <p>Las sedes de la Corporación se ubican en:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Sede Principal: carrera 7 No. 12 – 15 en Riohacha – La Guajira.➤ Laboratorio Ambiental: Calle 15 No. 11 - 12, diagonal a la terminal de transporte terrestre en la ciudad de Riohacha – La Guajira.➤ Sede Territorial Sur: kilómetro 1, salida a Barrancas en el municipio de Fonseca – La Guajira (Frente a la Bodega de Postobón).
Página Web Institucional	Portal Institucional www.corpoguajira.gov.co Link PQRSD
Correo Electrónico Institucional	<ul style="list-style-type: none">➤ servicioalcliente@corpoguajira.gov.co➤ atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co
Redes Sociales	@corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram
Líneas Telefónicas	<ul style="list-style-type: none">➤ Líneas Fijas: 6057275125, 6057274647, 6057283518 ext.: 141, 173 – 419, 6057285052.➤ Laboratorio Ambiental 6057285052.➤ 6057756500 para la Sede Territorial Sur en Fonseca.➤ Línea Gratuita Nacional 01 8000 954321➤ Línea Móvil 3116353704➤ Línea Móvil 3116865392➤ Línea Móvil 3185858383
Radio	Recepción de información a través del programa radical Ecoguajira
Prensa	Seguimiento a medios de comunicación en los cuales se denuncian situaciones que involucran la gestión de la Corporación
Buzón de Sugerencias	Portal físico para que los grupos de interés puedan depositar sus sugerencias / recomendaciones y observaciones respecto al quehacer de la Corporación

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 diciembre de 2021 la Corporación presenta un universo de **1.917** PQRSD, con una atención oportuna a 1105 registros que corresponden al 57.64% en la atención a los grupos de interés de la entidad, una atención extemporánea de 301 registros representado en un 15.70%, se reporta 279 registros representado en un 14.55% con vencimiento de términos legales establecidos y 232 registro figuran pendiente por atención dentro de los términos legales establecidos conformado en un 12.10%.

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 diciembre de 2021:

Tabla No. 2

CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA(*)		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	1000	237	242	46	1525	81%
PQRSD (Entes de Control)	56	64	37	2	159	75%
QUEJAS AMBIENTALES	49	0	0	184	233	21%
TOTAL	1105	301	279	232	1917	
Porcentaje (%)	57,64	15,70	14,55	12,10	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

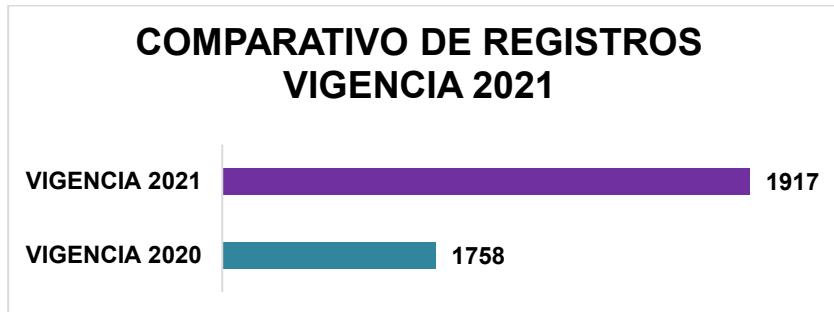
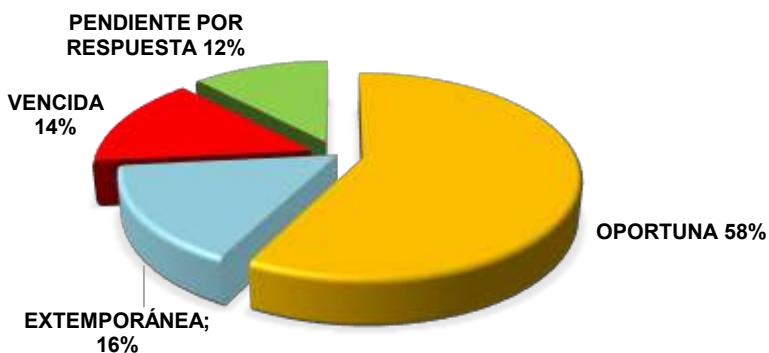


Gráfico No. 2

**ATENCIÓN A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES
VIGENCIA 2021**



Igualmente, se resalta que, a 31 de diciembre de 2021, la Corporación presenta el 26% de registros sin atención, rubro del cual el 14% corresponden a vencimientos y 12% que aún cursan el trámite dentro de los tiempos 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. 3

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA(*)		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	87	17	9	1	114	91%
OFICINA DE COMUNICACIONES	21	2	1	0	24	96%
OF. ASESORA JURÍDICA	1	0	1	0	2	50%
SECRETARIA GENERAL	27	4	3	1	35	89%
SEDE TERRITORIAL SUR	194	31	27	80	332	68%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	61	43	57	110	271	38%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	600	101	104	33	838	84%
ENTES DE CONTROL	56	64	37	2	159	75%
REGISTROS COMPARTIDOS	58	39	40	5	142	68%
TOTAL	1105	301	279	232	1917	
Equivalencia en %	57,64	15,70	14,55	12,10	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 QUEJAS VIGENCIA 2021



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales durante la vigencia 2021, se evidenció que el área que mayor cantidad de asignaciones presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 838 registros, equivalentes al 43%, seguido por la Sede Territorial Sur con 332 registros asignados obtuvo el 17% de las asignaciones, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 271 PQRSD asignadas que corresponden al 14%; la Oficina de Control Interno con 159 registros provenientes de los distintos Entes de Control reporta el 8% de los requerimientos, la Oficina Asesora de Planeación con 114 registros reporta el 6%, Secretaría General recibió la asignación de 35 PQRSD (2%), la Oficina de Comunicaciones reportó 24 registros a su cargo representado en un 1% mientras que la Oficina Jurídica a donde fueron asignadas 2 registros que comprenden el 1% sobre el universo de PQRSD recibido por la Corporación.

Igualmente se logró el registro de 142 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación.

NOTA 1: La estadística descrita en la tabla y grafico No. 3 incluye el total de registros PQRSD y Quejas Ambientales recibidos en la vigencia 2021.

DATOS ESPECÍFICOS:

A continuación, se detallan los datos respecto al informe de la vigencia 2021 en el siguiente orden:

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

- Dinámica de atención de las PQRSD durante la vigencia 2021.
- Canales de información utilizados para interponer una PQRSD durante la vigencia 2021.
- Clasificación de las PQRSD durante la vigencia 2021.
- Análisis por área de las PQRSD.

2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.

- Dinámica de atención de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante la vigencia 2021.
- Canales de información utilizados por los Órganos de Control para interponer una PQRSD durante la vigencia 2021.
- Clasificación de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante la vigencia 2021.
- Análisis por Área en la Atención a los Requerimientos de Entes de Control.

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

- Dinámica de atención a las Quejas Ambientales durante la vigencia 2021.
- Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante la vigencia 2021.
- Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante la vigencia 2021.
- Análisis en la Dinámica de Atención por Área a las Quejas Ambientales.

4. Conclusiones.



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

Una vez consolidada la información PQRSD, es importante destacar que a corte 31 de diciembre de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trámite **1525** registros PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad, cifra superior a la registrada en el mismo periodo de la vigencia 2020 donde se totalizó 1279 PQRSD, es decir 246 registros superior.

Gráfico No. 4

COMPARATIVO PQRSD A 31 DICIEMBRE VIGENCIAS 2020 VS 2021



En lo que respecta a la vigencia 2021 las PQRSD se clasificaron de la siguiente manera:

Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	620
SOLICITUDES	900
OTRO	5
TOTAL	1525

Se recibieron 620 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 40% del total de registros de la vigencia 2021, igualmente se recibieron 900 solicitudes diferentes a los derechos de petición, entre las cuales se encontraron solicitudes de apoyos económicos, donaciones de madera, donaciones de árboles, préstamo del auditorio, acompañamientos, entre otros, los cuales estuvieron representados en el 59% mientras que un 1% representó a otro tipo de requerimientos como invitaciones, notificaciones etc.

Gráfico No. 5



Igualmente, a continuación, se detalla información referente a la asignación interna para la atención de las PQRSD de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 5

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	87	17	9	1	114	91%
OFICINA DE COMUNICACIONES	21	2	1		24	96%
OF. ASESORA JURÍDICA	1		1		2	50%
SECRETARIA GENERAL	27	4	3		34	91%
SEDE TERRITORIAL SUR	170	31	27	12	240	84%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	46	43	57		146	61%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	590	101	104	28	823	84%
REGISTROS COMPARTIDOS	58	39	40	5	142	68%
TOTAL	1000	237	242	46	1525	
<i>Equivalencia en %</i>	65,57	15,54	15,87	3,02	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

La información descrita en la tabla No. 5 indica que a pesar que la atención a las PQRSD al 31 de diciembre de 2021 se ubicó en el 81% de cumplimiento resaltando que el 66% fue de manera oportuna y 15% de manera extemporánea, se materializó el riesgo identificado como evento no deseado en el procedimiento: Incumplimiento en la atención de las PQRSD dentro de los términos establecidos por Ley lo cual se observa reflejado en el 16% de los registros figuraron vencidos por la falta de atención en las áreas a las cuales fueron asignados y un 3% se reporta con registros pendientes dentro de los términos legales

Igualmente, se aprecia que la Corporación presenta un nivel de oportunidad en la atención en el orden del 65.57%, muy por debajo del estimativo para la vigencia 2021, cuya meta es el 90%.



Así mismo, la tabla No. 5 indica que la dinámica de asignación y respectiva atención a las PQRSD presenta diferencias significativas, para lo cual a continuación se presenta un análisis por área a fin de señalar el aporte al desarrollo del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

1.1. ANÁLISIS PQRSD POR ÁREAS

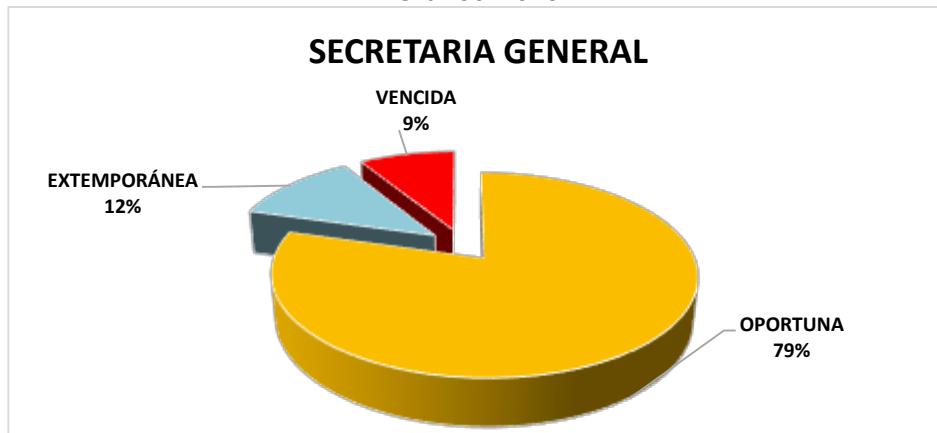
OFICINA JURÍDICA: Es una de las áreas que integran los procesos de apoyo en la Corporación, encargada de la defensa jurídica y la contratación de la Corporación, la cual tuvo a su cargo la atención de 2 PQRSD de las cuales fue respondida 1 con un saldo pendiente de 1 registros a 31 de diciembre de 2021, indicando que a la fecha de corte logró la atención del 50% de las PQRSD que recibió asignadas.

Gráfico No. 7



SECRETARIA GENERAL: Área que también integra los procesos de apoyo de la Corporación, recibió la asignación de 34 PQRSD relacionadas con la gestión del talento humano, información sobre la ejecución financiera y temas asociados a la donación de madera en estado de decomiso, logró la atención efectiva a 27 de los registros asignados, 4 de manera extemporánea dejando 3 registros con vencimiento de términos legales establecidos, obteniendo el cumplimiento en el orden del 91% a 31 de Diciembre de 2021.

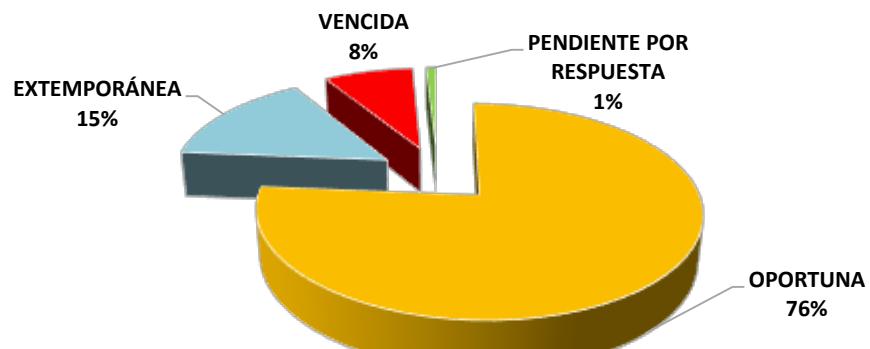
Gráfico No. 8



OFICINA DE PLANEACIÓN: Área estratégica de la Corporación, a la cual se designó directamente la atención de 114 PQRSD de las cuales logró atención de 104 quedando 9 registros vencidos y 1 registro pendiente por atención obteniendo el 91% de cumplimiento como se logra apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 9

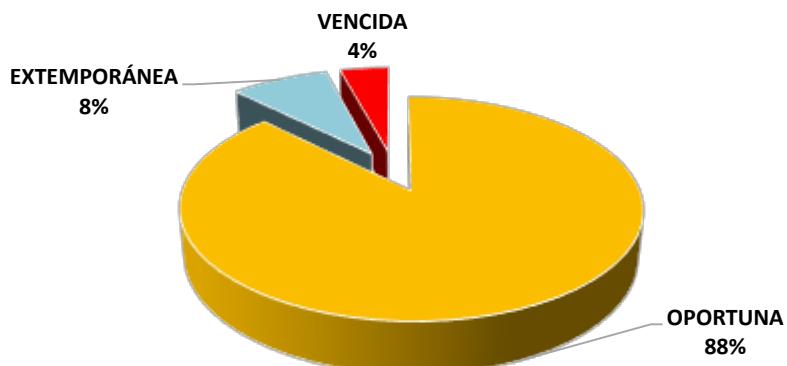
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN



OFICINA DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: Formando parte de los procesos estratégicos de la Corporación, la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, tuvo a su cargo la atención de solicitudes de apoyo a propuestas de relacionamiento, solicitudes de apoyos donativos, vinculaciones a eventos y asesorías a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece la Corporación, que al finalizar la vigencia 2021 totalizaron en 24 PQRSD que fueron atendidas un total de 23 registros quedando 1 registro con vencimiento de términos legales establecidos logrando un cumplimiento de 96%.

Gráfico No 10

OFICINA DE COMUNICACIONES



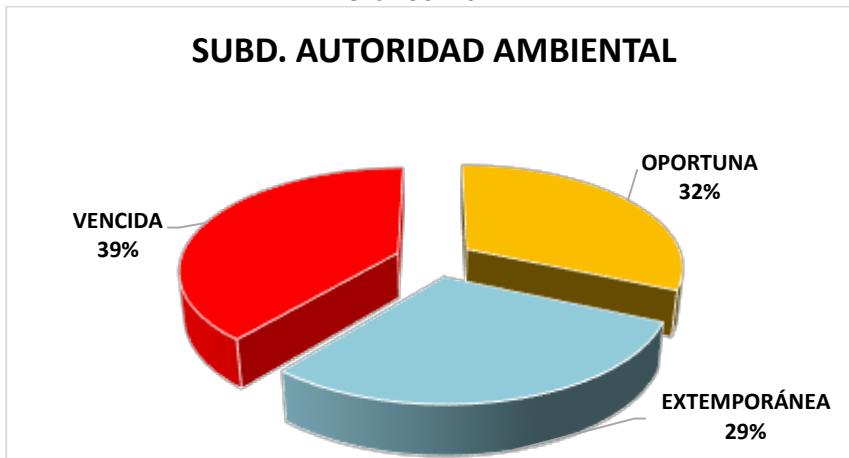
TERRITORIAL SUR: Es un área misional con sede ubicada en el municipio de Fonseca – La Guajira; tuvo a su cargo la atención a 240 PQRSD de las cuales reportó la atención al 96%, con un promedio significativo de registros vencidos en el orden del 11% y 12 registros pendiente por respuesta.

Gráfico No. 11



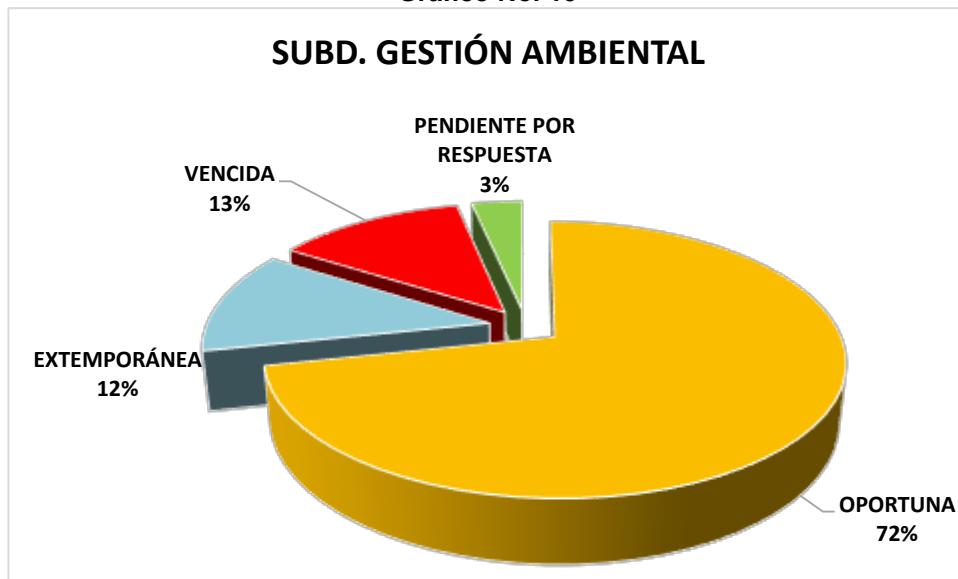
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Área misional de la Corporación a la cual por competencia directa le fueron asignadas 146 PQRSD relacionadas con los temas de licenciamiento y trámites ambientales, evaluación, control y seguimiento ambiental a los permisos y autorizaciones ambientales. Logró la atención del 61% de los registros que recibió por asignación a 31 de diciembre de 2021; sin embargo, con 39% es un área que presentó un alto promedio de vencimientos durante la vigencia.

Gráfico No. 12



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: Área misional cuya responsabilidad se focaliza en los proyectos de administración del recurso hídrico, biodiversidad ecosistémica y los temas marino-costeros, referente a los cuales recibió la asignación de 823 PQRSD de los que a 31 de diciembre de 2021 logró atender 691 registros correspondiente al 84%. Durante la vigencia 2021, ésta dependencia registró vencimientos en el orden del 13% y 3% de los registros se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 13



REGISTROS COMPARTIDOS: A pesar de las estadísticas antes descritas para cada área, existen PQRSD que fueron asignadas en forma compartida a varias áreas internas de la Corporación en virtud de las características del requerimiento; en este entendido, el universo de registros compartidos fue de 142 PQRSD de las cuales al 31 de diciembre de 2021 se atendieron 97 solicitudes que corresponden al 68%; sin embargo, a la fecha de corte se registró el 28% de vencimientos en este rubro y un 4% representa pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 14





2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL

A continuación se especifican los datos más relevantes respecto a la atención a las PQRSD interpuestas por los Entes de Control a 31 de diciembre del 2021, indicando que la atención a este tipo de requerimientos 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 se logró observar que la Corporación registró un total de **159** comunicaciones proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, el Departamento Nacional de Planeación, el Congreso de la República, la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible entre otros; comparado al mismo periodo del año anterior, se observa una disminución de 22 registros apreciables en el siguiente gráfico comparativo:



En lo que refiere a la atención brindada a este grupo de interés durante la vigencia 2021 es preciso indicar que se logró la respuesta a 121 requerimientos, obteniendo el 75% de cumplimiento, pero con vencimientos en el orden del 24%, lo cual resulta muy riesgoso para los intereses de la Corporación entendiendo la importancia que representa un órgano de control y las sanciones en las que se puede incurrir por la no atención de cualquiera de sus requerimientos y se reporta un 1% de los registros en el término pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 16

**DINAMICA DE ATENCION ENTES DE VIGENCIA
2021**



Seguidamente, se presenta información respecto a la asignación de los requerimientos de los Entes de Control al 31 de diciembre de 2021 así:

Tabla No. 6
Dinámica de Atención PQRSD de los Entes de Control

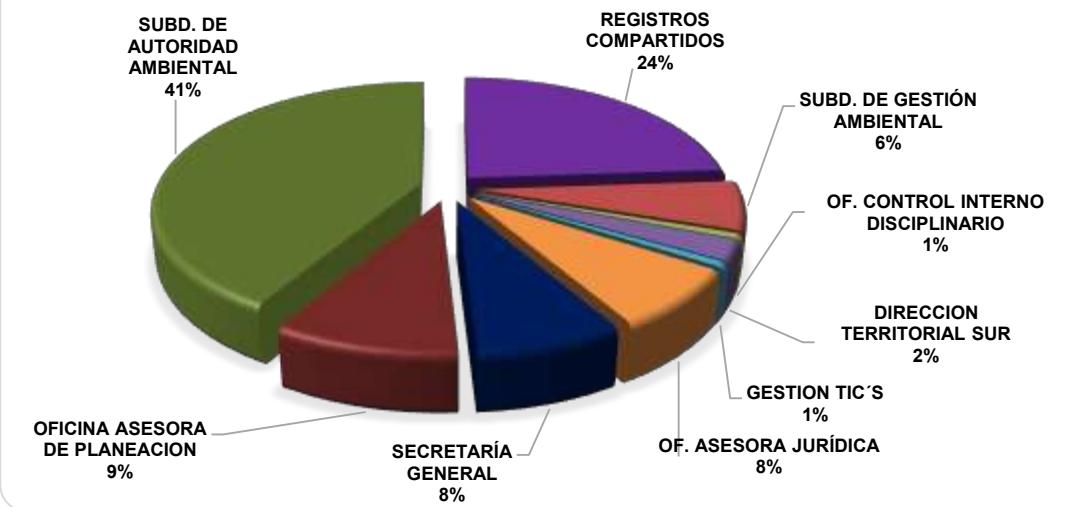
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS	9	22	7		38	82%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	2	3	5		10	50%
OF. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1		1	0%
DIRECCION TERRITORIAL SUR	2	2			4	100%
GESTION TIC'S		1			1	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	8	3	1		12	92%
SECRETARÍA GENERAL	6	3	3		12	75%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8	7			15	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	21	23	20	2	66	67%
TOTAL	56	64	37	2	159	
Equivalencia en %	35,22	40,25	23,27	1,26	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. 17

DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES CONTROL VIGENCIA 2021



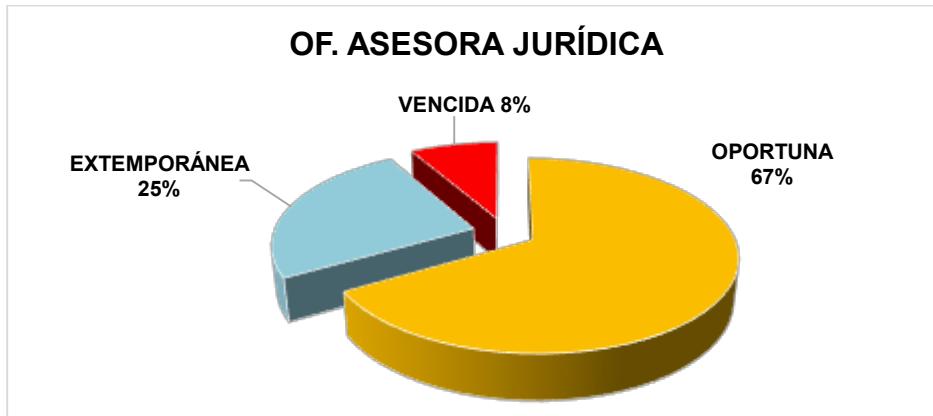
El gráfico No. 16 permite entender que la mayor cantidad de requerimientos provenidos por los Entes de Control fueron asignados a la Subdirección de Autoridad Ambiental, área a la cual se dirigió el 41% de este tipo de solicitudes; le sigue en forma compartida a diferentes áreas de la Corporación con una representación del 24% sobre el total registros, la Oficina Asesora de Planeación con un 9%, la Secretaría General y la Oficina Asesora Jurídica con el 8% para cada área de estas PQRSD sobre el universo registrado, la Subdirección de Gestión Ambiental con el 6%, la sede Territorial Sur a donde fue asignado el 2% por competencia, y por último la Oficina de Gestión TIC'S con el 1%.

2.1. ANÁLISIS POR ÁREA EN LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL

Respecto a la atención a los requerimientos interpuestos por los Entes de Control, a continuación, se presenta un análisis por área de acuerdo con la dinámica de atención en la vigencia 2021.

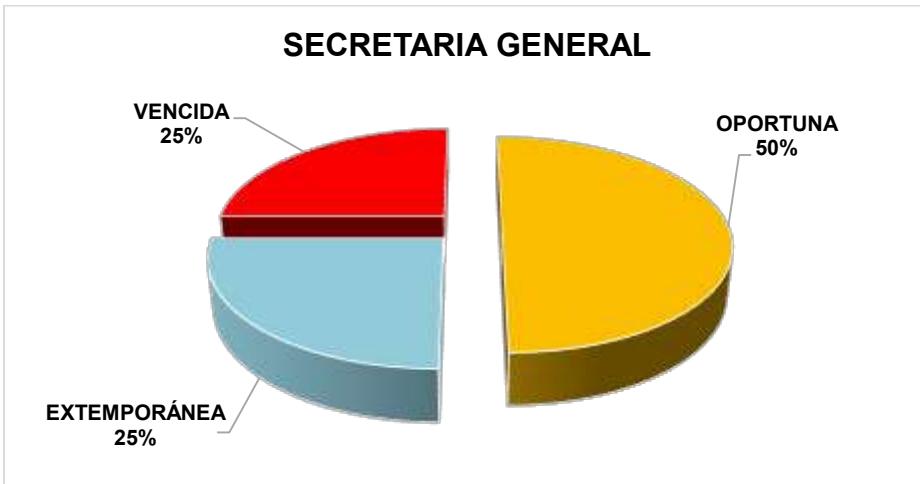
OFICINA ASESORA JURÍDICA: Recibió la asignación de 12 PQRSD proferidas por los Entes de Control, encontrándose que a 31 de diciembre de 2021 logró la atención de 11 registros de los requerimientos solicitados y 1 registro figura como vencido como se ilustra en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 18



SECRETARIA GENERAL: Tuvo a su cargo la atención de 12 PQRSD relacionadas con los requerimientos de los Entes de Control de los que a la fecha de corte logró atender 9 registros quedando 3 registros con vencimiento de términos legales establecidos.

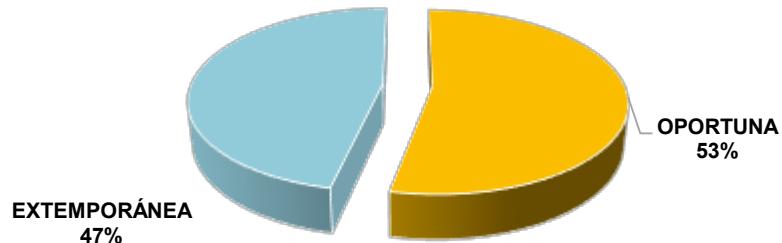
Gráfico No. 19



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN: Ésta dependencia recibió la asignación de 15 requerimientos proferidos por los Entes de Control, los cuales fueron atendidos de la siguiente manera, 47% de manera extemporánea y 53% de manera oportuna como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 20

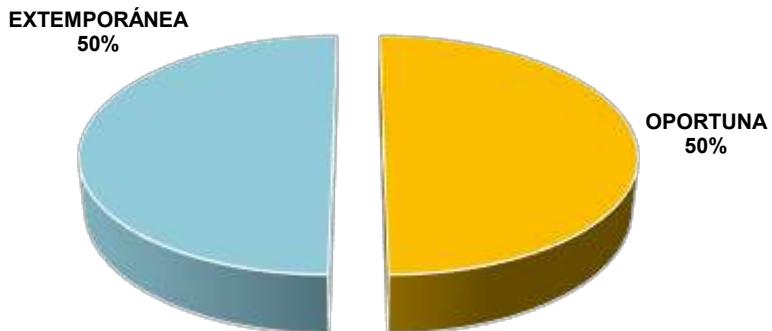
OFICINA ASESORA DE PLANEACION



SEDE TERRITORIAL SUR: La sede en Fonseca, recibió la asignación de 4 requerimientos interpuestos por los Entes de Control, de los cuales se obtuvo registro de 2 respuestas extemporáneas y 2 registros respondido de manera oportuna como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfico No. 21

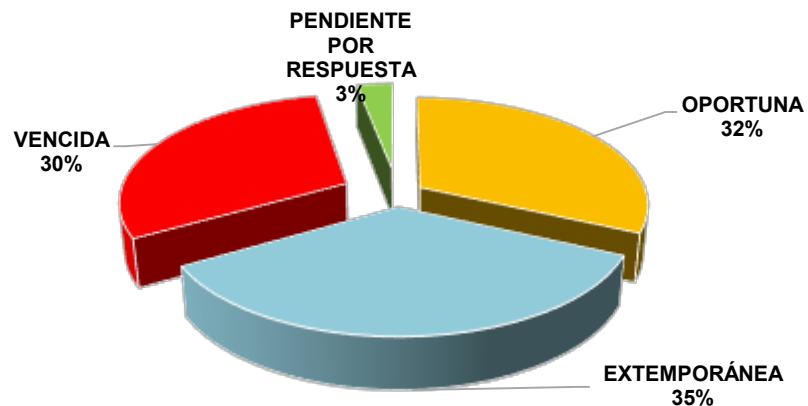
DIRECCION TERRITORIAL SUR



SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Recibió la asignación de 66 requerimientos proferidos por los Entes de Control, referente a los que atendió un total de 44, logrando cumplir con la atención al 67%.

Gráfico No. 22

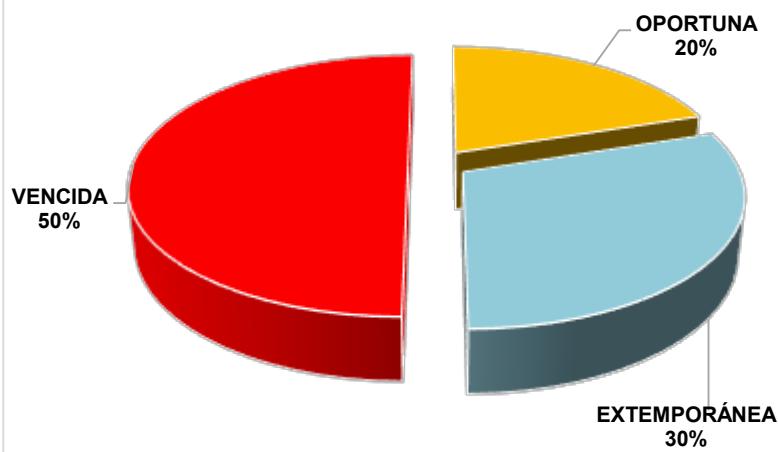
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: Ésta área obtuvo la asignación directa de 10 requerimientos de los organismos de control y vigilancia, respecto a los cuales logró cumplir con la atención a 5 de ellos, traducidos en el 50% de respuestas; también presenta vencimientos que para la vigencia estuvo alrededor del 50%.

Gráfico No. 23

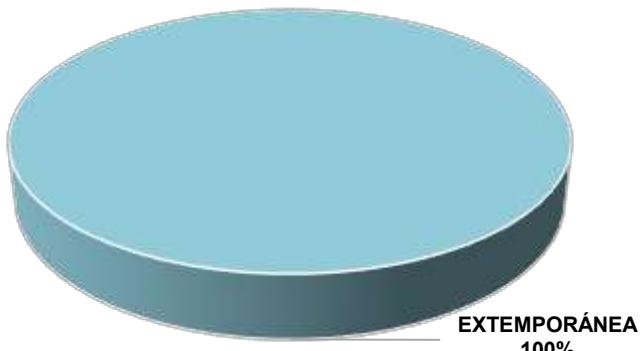
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL



GESTION TIC'S: De acuerdo a la importancia del requerimiento, fue asignado 1 registro el cual se tramitó de manera extemporánea.

Gráfico No. 24

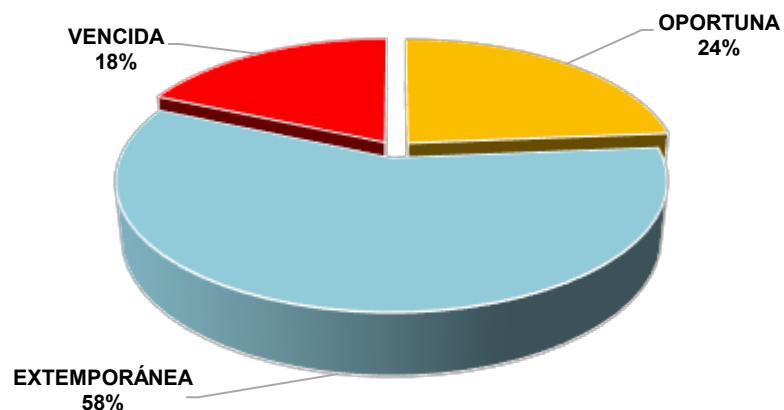
GESTION TIC'S



REGISTROS COMPARTIDOS: Dadas la naturaleza de los requerimientos, la experticia y custodia de la información consultada, fueron asignados 38 registros para su atención en forma compartida, universo del cual se logró atender el 82%, no obstante, también se registró el 18% de registros que vencieron los términos legales establecidos.

Gráfico No. 25

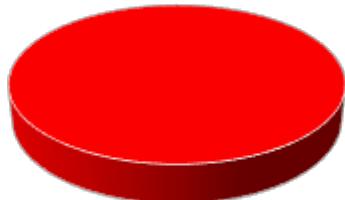
REGISTROS COMPARTIDOS



OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: Ésta área tuvo la asignación de 1 registro, el cual, reporta vencimiento de términos legales como se ilustra en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 26

OF. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO



VENCIDA
100%

3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES - VIGENCIA 2020

Durante la vigencia 2021, el procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **233** 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 y que se encuentra compartido internamente a través de Google Drive.

En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2020, es necesario indicar que se registró una reducción en los reportes de afectaciones ambientales, lo cual se puede considerar como un indicador de concientización por parte de la ciudadanía ante el ejercicio de la Autoridad Ambiental

Gráfico No. 27

**COMPARATIVO QUEJAS AMBIENTALES AL 31 DICIEMBRE
VIGENCIA 2020 VS 2021**



En términos de atención a los casos registrados en la vigencia 2021, es importante señalar que se ha reducido drásticamente la capacidad de atención a las Quejas Ambientales respecto al mismo periodo del año anterior donde se logró la atención de 161 casos frente a los 49 reportados a 31 de Diciembre de 2021 y ello 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 y/o atención, con la posibilidad de convertirse en registros vencidos al vencerse los términos de atención.

Gráfico No. 28



De acuerdo con lo antes mencionado, es importante señalar que a 31 de diciembre de 2021 la Corporación atendió el 21% de los casos informados por la ciudadanía.

Gráfico No. 29



Es preocupante la cantidad de registros que a 31 de diciembre de 2021 presentan el término de pendiente por atención, los cuales totalizan el 79% sobre el universo de denuncias ambientales informadas por la ciudadanía y afectan lógicamente en la reducción de la capacidad de respuesta de la Corporación en la vigencia 2021.

A continuación, se presentan los datos descriptivos sobre la atención a las Quejas Ambientales durante el año 2021 y posteriormente se realizará un análisis respecto al aporte de cada área asignada.

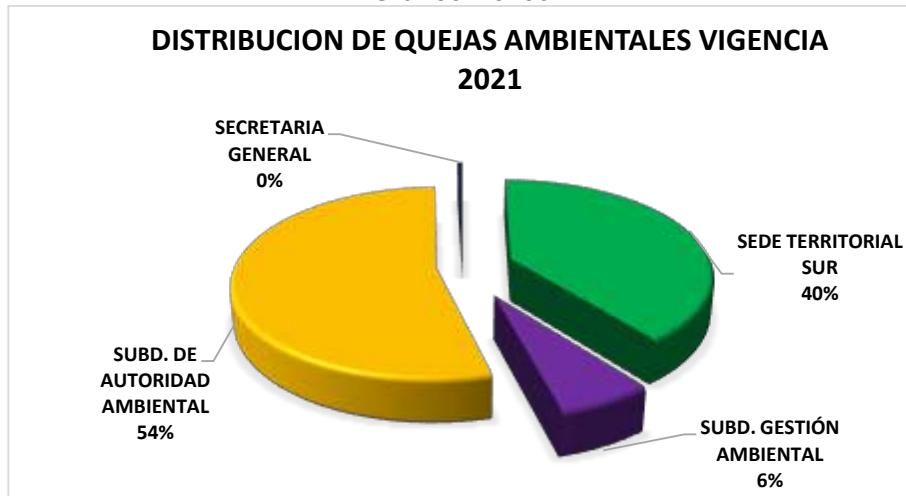
Tabla No. 7

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN		
SEDE TERRITORIAL SUR	24			68	92	26%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	10			5	15	67%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	15			110	125	12%
SECRETARIA GENERAL				1	1	0%
TOTAL	49	0	0	184	233	
Equivalencia en %	21,03	0,00	0,00	78,97	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. 30

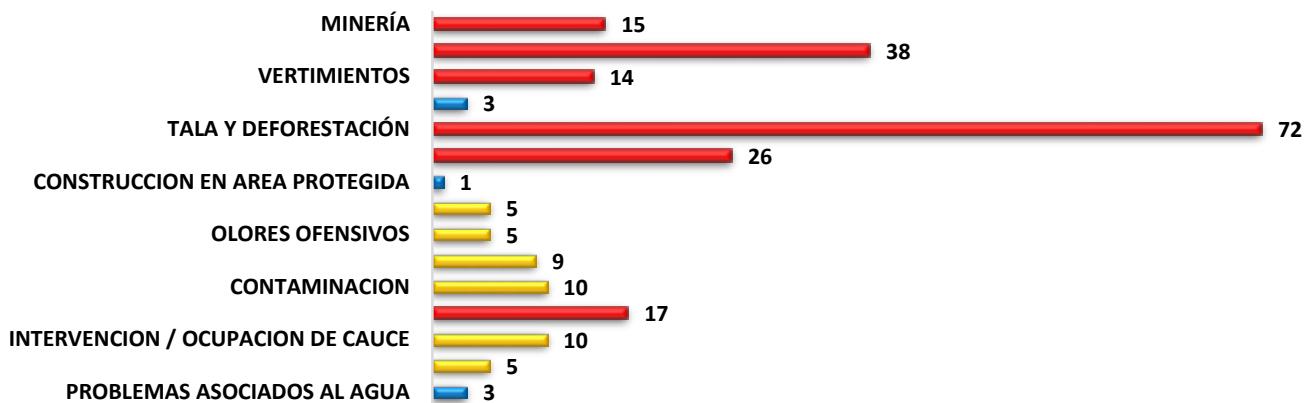


3.1. ANÁLISIS DE AFECTACIONES AMBIENTALES EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA.

Las afectaciones ambientales registradas en la vigencia 2021 totalizan **233** que fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con el siguiente gráfico:

Gráfico No. 31

AFECTACIONES AMBIENTALES REGISTRADAS VIGENCIA 2021



 Bajo

 Moderado

 Alto

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** se muestra como la afectación al ecosistema que mayor número de reportes presenta y que por tanto es la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ecosistémica de la región.

De otro lado, es necesario señalar que el **Distrito de Riohacha** registró el mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente, lo cual puede obedecer a que es la ciudad donde se encuentra ubicada la sede principal de **CORPOGUAJIRA**, donde mayor cantidad de público reside y donde mayormente se han difundido los mensajes para la preservación de los ecosistemas.

Gráfico No. 32

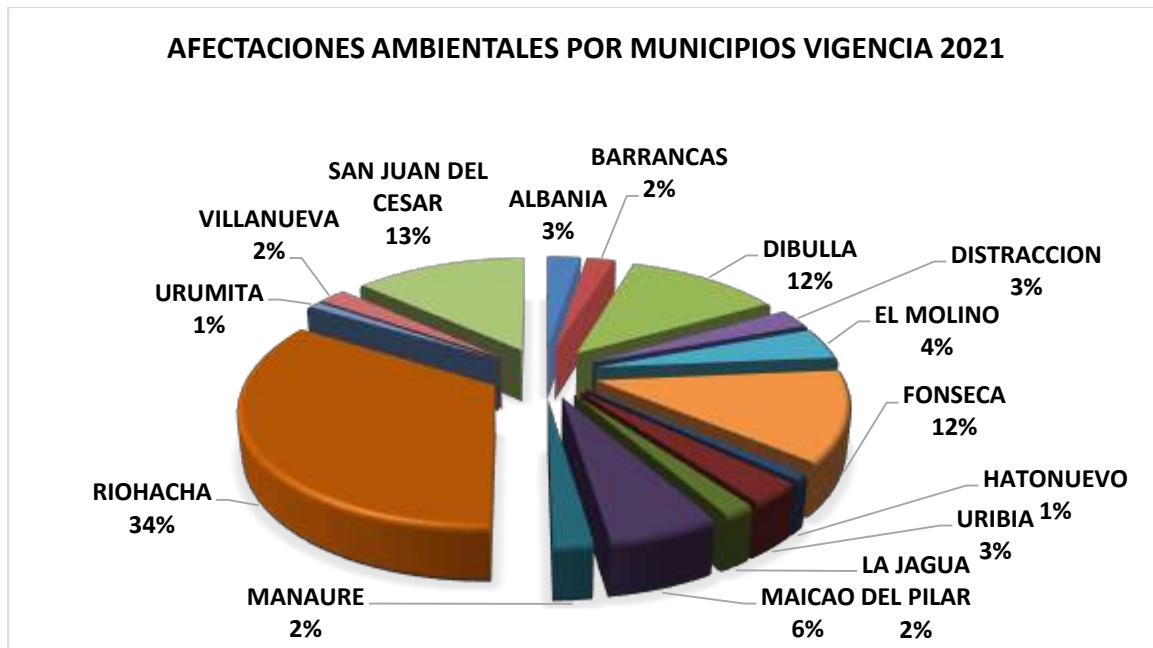


Tabla No. 8

MUNICIPIO	AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS VIGENCIA 2021													TOTAL		
	PROBLEMAS ASOCIADOS AL AGUA	EMISIONES ATMOSFERICAS Y/O DE PARTICULAS	INTERVENCIÓN / OCUPACIÓN DE CAUCE	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS	CONTAMINACIÓN	INCENDIO	OLORES OFENSIVOS	CAPACITACIÓN ILEGAL	CONSTRUCCIÓN EN ÁREA PROTEGIDA	FAUNA Y FLORA SILVESTRE AFECTADA	TALA Y DEFORESTACIÓN	RUIDO	VERTIMIENTOS	AFFECTACIONES VARIAS	MINERÍA	
ALBANIA				1	1	1					3					6
BARRANCAS	1			1		2								1		5
DIBULLA			4		2	1		1		4	6	1	5	3	1	28
DISTRACCION	1		1							1	2			1		6
EL MOLINO			1					1		3	3			1	1	10
FONSECA	1				2	1		1			14			5	5	29
HATONUEVO					1					1						2
URIBIA		1	1					2		1	1			1		7
LA JAGUA DEL PILAR										1	2		1			4
MAICAO		1	1	1	1		2			2	4		1	1		14
MANAURE		1			1					1			2			5
RIOHACHA		2	2	9	1	2	2		1	8	25	2	5	12	8	79
URUMITA														2		2
VILLANUEVA					1		1				2			1		5
SAN JUAN DEL CESAR			1	4		2				4	10			10		31
TOTAL	3	5	10	17	10	9	5	5	1	26	72	3	14	38	15	233

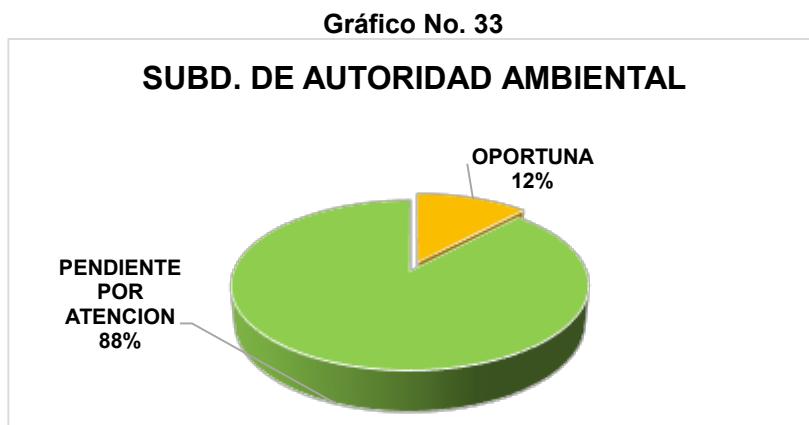
Como se puede apreciar, en la Tabla No. 8 se observa las afectaciones ambientales detalladas por municipios, en la cual, se detalla que municipios reportaron afectaciones, así como también se observa la totalidad de afectaciones ambientales durante la vigencia del año 2021.

Se puede observar que los municipios con mayores afectaciones ambientales durante el año 2021 fueron los municipios de Riohacha, El Molino Fonseca, Dibulla, Maicao San Juan del Cesar, así como también se puede observar que la afectación con mayor número de reportes fue la Tala Urbana de Árboles y Deforestación de Bosques como se mencionó anteriormente.

3.2. ANÁLISIS EN LA DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREA A LAS QUEJAS AMBIENTALES.

Seguidamente, se presenta el panorama de la atención a las Quejas Ambientales por cada área, así:

SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Área misional, principal receptora de las Quejas Ambientales con 125 registros. A 31 de diciembre de 2021 logró atender 15 reportes ciudadanos que corresponden al 12% sobre el total de registros directamente asignados y un 88% de los registros se encuentran pendiente por atención.



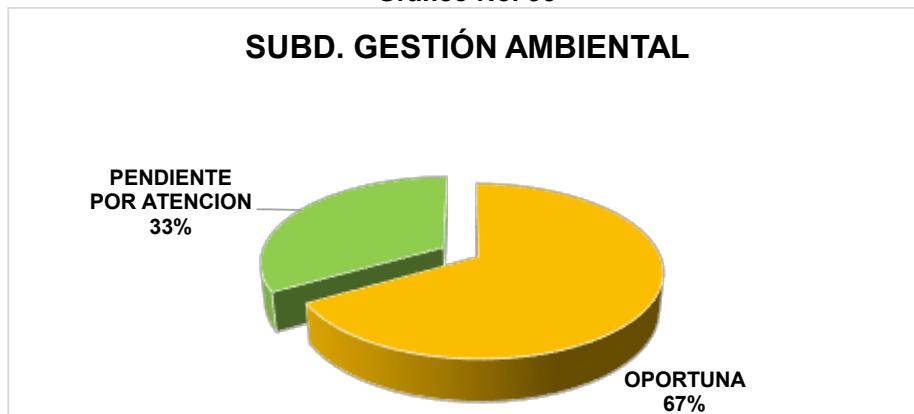
TERRITORIAL SUR: Sede misional de la Corporación que recibió la asignación directa de 92 reportes de afectaciones ambientales de los que logró atender 26% correspondientes con los 24 registros atendidos durante el año 2021; no obstante, es un área que presentan un 74% de los registros pendiente por atención.

Gráfico No. 34



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: Área misional de la Corporación, que tuvo a su cargo la atención a 15 Quejas Ambientales, universo del cual se tiene registro de la atención a 10 casos que corresponden al 67% de cumplimiento al procedimiento y reporta un 33% de registros pendiente por atención a los que es importante dar prioridad para garantizar la preservación de los recursos naturales y la satisfacción de la ciudadanía.

Gráfico No. 35

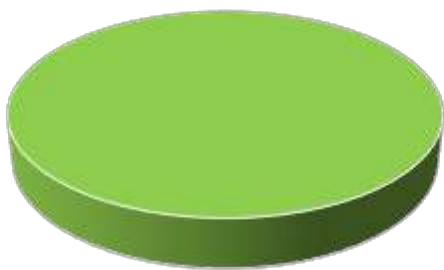


SECRETARIA GENERAL: De acuerdo al tipo de los requerimientos, fue asignado 1 registro para su atención, del cual se encuentra en el término pendiente por atención

Gráfico No. 36

SECRETARIA GENERAL

PENDIENTE
POR
ATENCION
100%



4. CONCLUSIONES

- En términos generales la Corporación presenta un universo de 1.917 PQRSD, con una atención oportuna a 1105 registros que corresponden al 57.64% en la atención a los grupos de interés de la entidad, una atención extemporánea de 301 registros representado en un 15.70%, se reporta 279 registros representado en un 14.55% con vencimiento de términos legales establecidos y 232 registro figuran pendiente por atención dentro de los términos legales establecidos conformado en un 12.10%.
- En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales durante la vigencia 2021, se evidenció que el área que mayor cantidad de asignaciones presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 838 registros, equivalentes al 43%, seguido por la Sede Territorial Sur con 332 registros asignados obtuvo el 17% de las asignaciones, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 271 PQRSD asignadas que corresponden al 14%; la Oficina de Control Interno con 159 registros provenientes de los distintos Entes de Control reporta el 8% de los requerimientos, la Oficina Asesora de Planeación con 114 registros reporta el 6%, Secretaría General recibió la asignación de 35 PQRSD (2%), la Oficina de Comunicaciones reportó 24 registros a su cargo representado en un 1% mientras que la Oficina Jurídica a donde fueron asignadas 2 registros que comprenden el 1% sobre el universo de PQRSD recibido por la Corporación.
- En término específico es importante destacar que a corte 31 de diciembre de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trámító **1525** registros PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad, cifra superior a la registrada en el mismo periodo de la vigencia 2020 donde se totalizó 1279 PQRSD, es decir 246 registros superior.
- Se recibieron 620 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 40% del total de registros de la vigencia 2021, igualmente se recibieron 900 solicitudes diferentes a los derechos de petición, entre las cuales se encontraron solicitudes de apoyos económicos, donaciones de madera, donaciones de árboles, préstamo del auditorio, acompañamientos, entre otros, los cuales estuvieron representados en el 59% mientras que un 1% representó a otro tipo de requerimientos como invitaciones, notificaciones etc.
- Se reporta la atención a las PQRSD al 31 de diciembre de 2021 se ubicó en el 81% de cumplimiento resaltando que el 66% fue de manera oportuna y 15% de manera extemporánea, se materializó el riesgo identificado como evento no deseado en el procedimiento: Incumplimiento en la atención de las PQRSD dentro de los términos establecidos por Ley lo cual se observa reflejado en el 16% de los registros figuran vencidos por la falta de atención en las áreas a las cuales fueron asignados y un 3% se reporta con registros pendientes dentro de los términos legales establecidos.
- Con relación a los Entes de Control se registró un total de 159 comunicaciones proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, el Departamento Nacional de Planeación, el Congreso de la República, la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible entre otros; comparado al mismo periodo del año anterior, se observa una disminución de 22 registros.
- En lo que refiere a la atención brindada a este grupo de interés durante la vigencia 2021 es preciso indicar que se logró la respuesta a 121 requerimientos, obteniendo el 75% de cumplimiento, pero con vencimientos en el orden del 24%, lo cual resulta muy riesgoso para los intereses de la Corporación entendiendo la importancia que representa un órgano de control y las sanciones en las que se puede

incurrir por la no atención de cualquiera de sus requerimientos y se reporta un 1% de los registros en el término pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

- La mayor cantidad de requerimientos provenidos por los Entes de Control fueron asignados a la Subdirección de Autoridad Ambiental, área a la cual se dirigió el 41% de este tipo de solicitudes; le sigue en forma compartida a diferentes áreas de la Corporación con una representación del 24% sobre el total de registros, la Oficina Asesora de Planeación con un 9%, la Secretaría General y la Oficina Asesora Jurídica con el 8% para cada área de estas PQRSD sobre el universo registrado, la Subdirección de Gestión Ambiental con el 6%, la sede Territorial Sur a donde fue asignado el 2% por competencia, y por último la Oficina de Gestión TIC'S con el 1%.
- Durante la vigencia 2021, el procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de 233 reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira.
- 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** se muestra como la afectación al ecosistema que mayor número de reportes presenta y que por tanto es la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ecosistémica de la región.
- Es necesario señalar que el **Distrito de Riohacha** registró el mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente, lo cual puede obedecer a que es la ciudad donde se encuentra ubicada la sede principal de **CORPOGUAJIRA**, donde mayor cantidad de público reside y donde mayormente se han difundido los mensajes para la preservación de los ecosistemas.
- Se puede observar que los municipios con mayores afectaciones ambientales durante el año 2021 fueron los municipios de Riohacha, El Molino Fonseca, Dibulla, Maicao San Juan del Cesar, así como también se puede observar que la afectación con mayor número de reportes fue la Tala Urbana de Árboles y Deforestación de Bosques como se mencionó anteriormente.

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