



**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
Diciembre 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 analíticamente y estadísticamente para de esta forma tomar medidas que permitan reducir las fallas internas que puedan presentarse.

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

La elaboración de este informe tiene como fecha de corte el 31 de diciembre, aclarando que el día 4 de enero 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 ordenó 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 diciembre de 2021 la Corporación presentó un total de **61** PQRSD, con una atención oportuna a 12 registros que corresponden al 19.67% 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 diciembre 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)	9	0	1	30	40	23%
PQRSD (Entes de Control)	3	0	1	2	6	50%
QUEJAS AMBIENTALES	0	0	0	15	15	0%
TOTAL	12	0	2	47	61	
<i>Porcentaje (%)</i>	19,67	0,00	3,28	77,05	100,00	

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

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

Gráfico No. 1



Gráfico No. 2



La Corporación a corte del 31 de diciembre presentó el 20% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual la totalidad corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que durante la vigencia del presente informe no se reportaron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 3% 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 77% 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	0	0	0	1	1	0%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	N/A
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	0	N/A
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	N/A
SEDE TERRITORIAL SUR	1	0	0	15	16	6%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	0	0	0	7	7	0%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	8	0	1	21	30	27%
ENTES DE CONTROL	3	0	1	2	6	50%
REGISTROS COMPARTIDOS	0	0	0	1	1	0%
TOTAL	12	0	2	47	61	
Equivalencia en %	19,67	0,00	3,28	77,05	100,00	

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

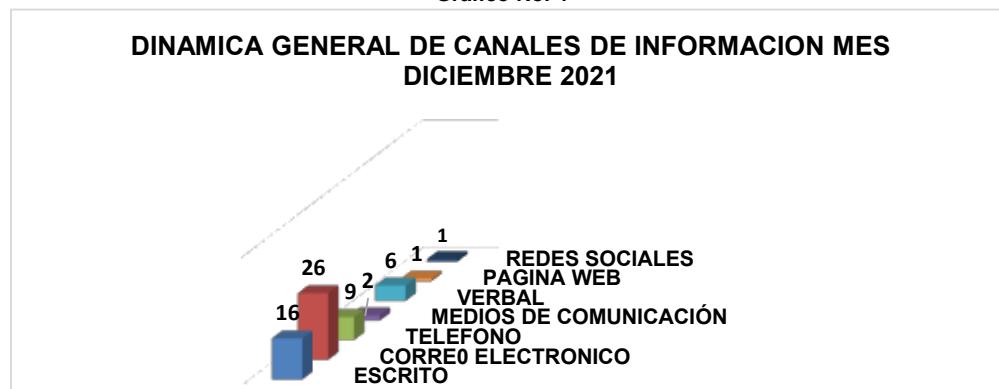
(*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Gráfico No. 3



En la dinámica general de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales por áreas, se evidenció que en el mes de diciembre de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 30 registros equivalentes al 49%, seguido por la Sede Territorial Sur con 16 registros asignados presentó el 26% de los registros a su cargo, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 7 PQRSD asignadas que corresponden al 11%, por parte de los Entes de Control se recepcionó 6 requerimientos reportando el 10%, la Oficina Asesora de Planeación con un reporte de 1 registros aportando el 2% del total ingresado a la Corporación al igual que los registros compartidos. Durante el mes de diciembre no se reportaron solicitudes y/o requerimientos de las siguientes áreas: Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora Jurídica y por parte de la Secretaría General.

Gráfico No. 4



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



DATOS ESPECÍFICOS:

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

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

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

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

- Dinámica de atención a las Quejas Ambientales durante el mes de diciembre de 2021.
- Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el mes de diciembre de 2021.
- Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el mes de diciembre de 2021.
- Reporte de ubicación geográfica de las Quejas Ambientales para el Sistema de Información Geográfica de Corpoguajira durante el mes de diciembre 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 31 de diciembre de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trató **40** 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 diciembre de 2021 de acuerdo con los siguientes criterios:

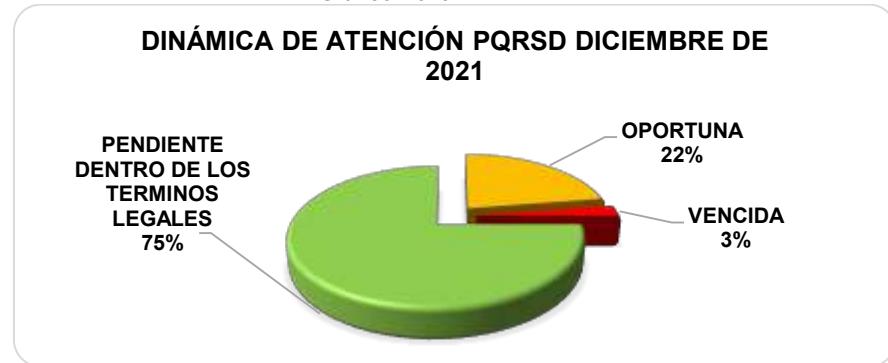
Tabla No. 3

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTemporánea	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN				1	1	0%
OFICINA DE COMUNICACIONES					0	N/A
OF. ASESORA JURÍDICA					0	N/A
SECRETARIA GENERAL					0	N/A
SEDE TERRITORIAL SUR	1			6	7	14%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL				1	1	0%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	8		1	21	30	27%
REGISTROS COMPARTIDOS				1	1	N/A
TOTAL	9	0	1	30	40	
Equivalencia en %	22,50	0,00	2,50	75,00	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

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 75%, 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 22% y un vencimiento de términos reportado del 3%.

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 30 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 1 registros del cual se encuentra pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 7 PQRSD, logrando la respuesta oportuna a 1 registros que son equivalentes al 14% quedando 6 registros pendiente por respuesta.
- La Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano, la Oficina Jurídica y la Secretaría General no reportaron asignaciones durante el mes de diciembre de 2021.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 1 PQRSD la cual se encuentra pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Finalmente, es preciso resaltar que durante el mes de diciembre se presentó 1 registro que requirió 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.

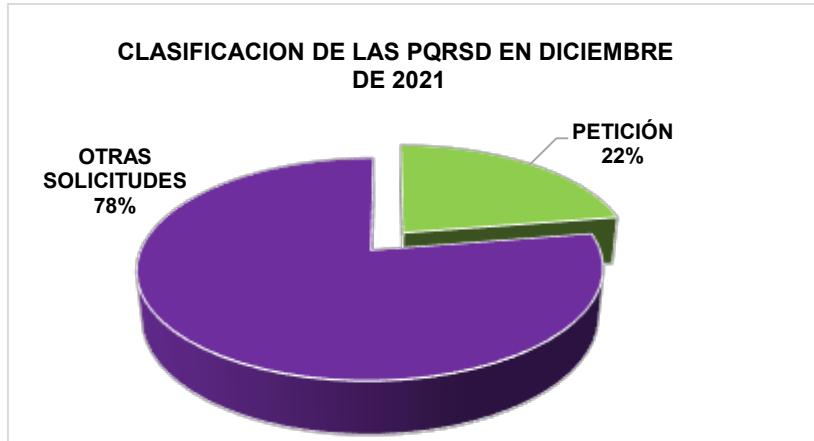
De otro lado, la clasificación PQRSD durante el mes de diciembre de 2021 se presentó la siguiente manera:

Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	9
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	31
TOTAL	40

Se recibieron **9** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 22% del total de registros en el mes, se reporta un total de **31** 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 78%.

Gráfico No. 6



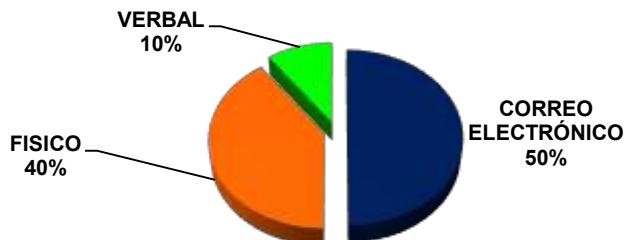
Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de **20** registros representado en un 50%, seguido por el canal Físico con un total de **16** reportes representado en un 40% y por último el canal verbal con **4** registros representa un 10%.

Tabla No. 5

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	20
FÍSICO	16
VERBAL	4
TOTAL	40

Gráfico No. 7

CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER PQRSD DICIEMBRE 2021



De manera comparativa, se presenta que para el mes de diciembre de 2021 se reportaron **56** registros menos en comparación con el mes anterior.

COMPARATIVO DE REGISTROS	
NOVIEMBRE DE 2021	96
DICIEMBRE DE 2021	40

COMPARATIVO DE REGISTROS

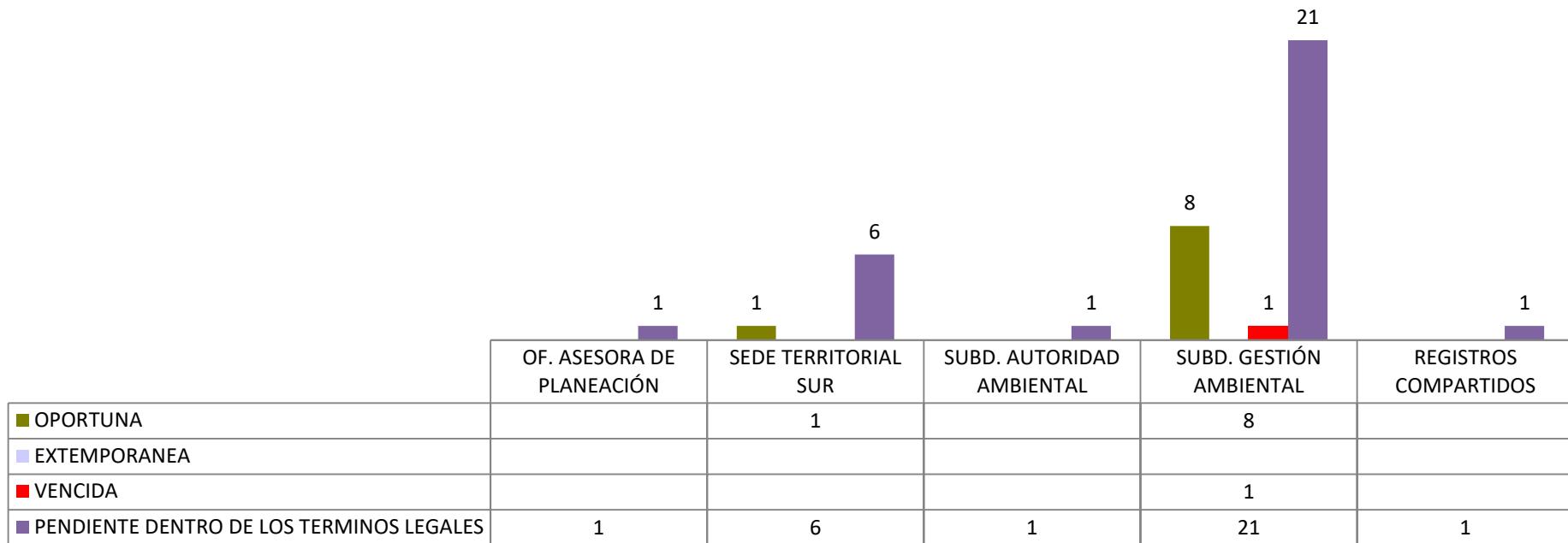




En el gráfico No. 8 se puede detallar las estadísticas de atención por áreas en el mes de diciembre de 2021.

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

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREAS PQRSD DICIEMBRE 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 diciembre 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 diciembre de 2021 se presentó la siguiente dinámica de asignación por parte de la Oficina de Control Interno:

Tabla No. 6

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
SECRETARIA GENERAL	1				1	100%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL			1		1	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	2			2	4	50%
TOTAL	3	0	1	2	6	
<i>Equivalencia en %</i>	50,00	0,00	16,67	33,33	100,00	

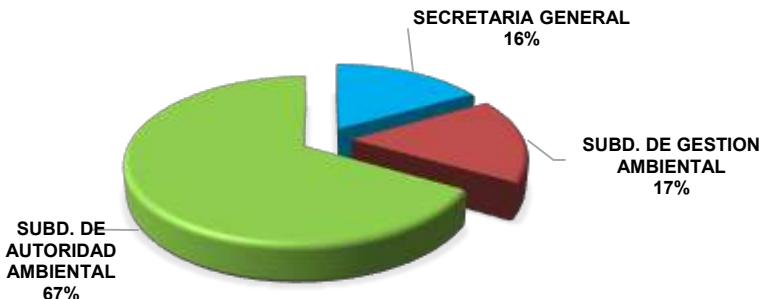
Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

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

De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 16% de requerimientos recibidos en el mes de diciembre de 2021 se asignó a la Secretaría General; así mismo, la Subdirección de Gestión Ambiental recibió el 17% de las asignaciones 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

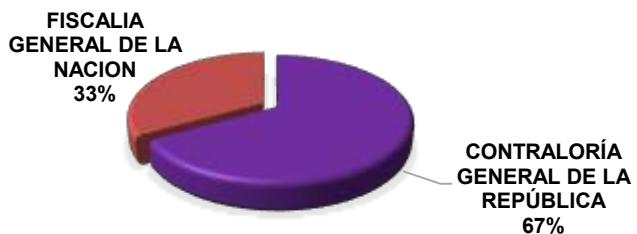
DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL DICIEMBRE DE 2021



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10

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



Se observa que el 67% de los requerimientos fueron interpuestos por la Contraloría General de la República, el 33% de los requerimientos provienen de la Fiscalía General de la Nación.

Es importante destacar que a 31 de diciembre de 2021 la Corporación logró la respuesta a 3 requerimientos provenientes de los entes de control obteniendo el 50% de cumplimiento de forma oportuna, un 33% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos y se reporta un 17% de los registros con vencimiento de términos legales establecidos.

Gráfico No. 11

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

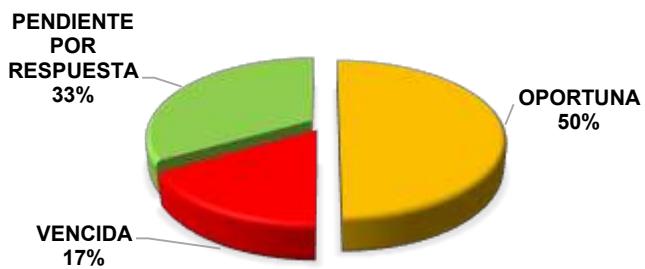


Gráfico No. 12

CANAL DE INFORMACION UTILIZADO POR LOS ENTES DE CONTROL DICIEMBRE 2021



Con relación al mes de diciembre 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.

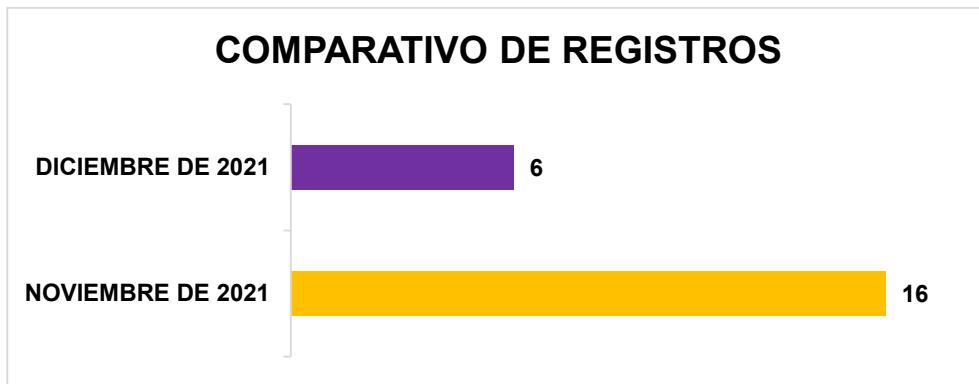
Gráfico No. 13

CLASIFICACION ENTES DE CONTROL DICIEMBRE 2021



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

COMPARATIVO DE REGISTROS	
NOVIEMBRE DE 2021	16
DICIEMBRE DE 2021	6



3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de diciembre de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **15** 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 diciembre 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				9	9	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL				6	6	0%
TOTAL	0	0	0	15	15	
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 Sede Territorial Sur, con 9 asignaciones fue el área que en el mes de diciembre de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales representado en un 60% del total de quejas recibidas, Subdirección de Autoridad Ambiental con 6

asignaciones representa un 40% 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 diciembre de 2021.

Gráfico No. 14

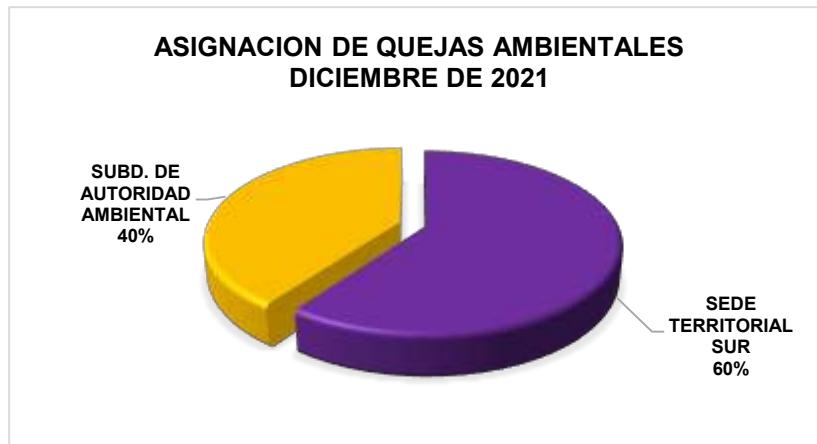


Gráfico No. 15



Se observa que en el mes de diciembre 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	9
REDES SOCIALES	1
VERBAL	2
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2
PAGINA WEB	1
TOTAL REGISTROS	15

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 Telefónico representado en un 60% seguido del canal de Medios de Comunicación y el canal Verbal representado en un 13% para cada uno, por último, el canal de Redes Sociales y el canal Página web con un 7% de reporte para cada uno.

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

Las Quejas Ambientales registradas en diciembre 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

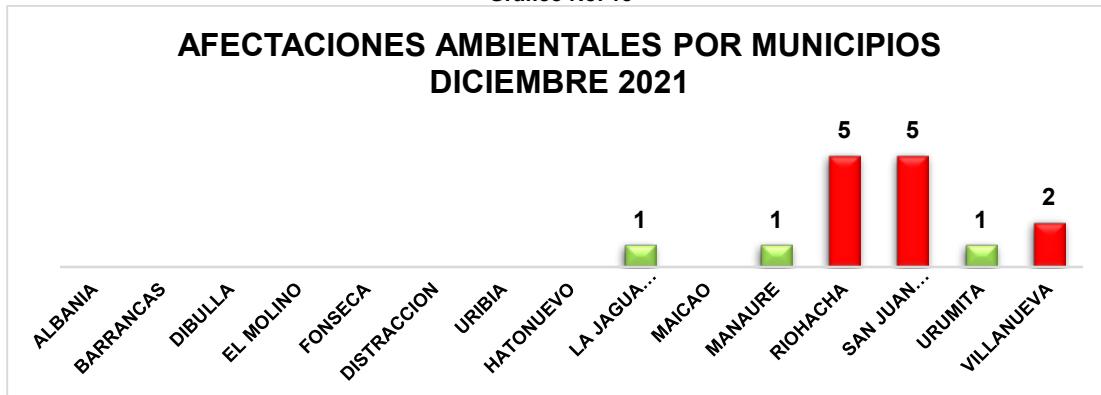


De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como las **Afectaciones Varias** fueron las afectaciones al ecosistema que mayores números de reportes presentaron, convirtiéndose así en las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

Otras afectaciones de importante frecuencia en diciembre de 2021 fueron aquellos casos relacionados con la afectación a el desarrollo de actividades relacionada a **Contaminación de Aguas** debido a afectaciones en la zona urbana del municipio de Villanueva, el **Rescate Fauna** tuvo presencia en el municipio de Manaure donde se solicitó rescate de loros que se encontraban en el sector, la afectación relacionada a la **Ruido** también tuvo presencia en la capital de Riohacha durante el mes de diciembre debido a construcción de un bar que se adelantan en las playas generando inconformismo en los habitantes del sector..

De otro lado, es necesario señalar que el D.C **Riohacha, San Juan del Cesar y Villanueva** fueron los municipios que mayor número de reportes presentaron por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en diciembre de 2021, lo cual puede obedecer a que son las ciudades que 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 DICIEMBRE 2021.



COMPARATIVO DE REGISTROS	
NOVIEMBRE DE 2021	9
DICIEMBRE DE 2021	15

Durante el mes de diciembre se reportaron 6 quejas más con relación al mes anterior.

COMPARATIVO DE REGISTROS





Tabla de Asignación de Coordenadas a las Quejas Ambientales diciembre 2021

Quejas Ambientales diciembre de 2021

4. CONCLUSIONES

- En términos generales a 31 de diciembre de 2021 la Corporación presentó un total de **61** PQRSD, con una atención oportuna a 12 registros que corresponden al 19.67% en la atención a los grupos de interés de la entidad.
- La Corporación a corte del 31 de diciembre presentó el 20% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual la totalidad corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que durante la vigencia del presente informe no se reportaron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 3% 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 77% 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 diciembre de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 30 registros equivalentes al 49%, seguido por la Sede Territorial Sur con 16 registros asignados presentó el 26% de los registros a su cargo, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 7 PQRSD asignadas que corresponden al 11%, por parte de los Entes de Control se recepcionó 6 requerimientos reportando el 10%, la Oficina Asesora de Planeación con un reporte de 1 registros aportando el 2% del total ingresado a la Corporación al igual que los registros compartidos. Durante el mes de diciembre no se reportaron solicitudes y/o requerimientos de las siguientes áreas: Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora Jurídica y por parte de la Secretaría General.
- Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de diciembre 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 fueron poco utilizados durante el mes de diciembre mientras que el canal telefónico, el canal verbal y el de medios de comunicación fueron bastante utilizados durante el periodo del informe.
- De manera detallada se reporta que a corte 31 de diciembre de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trató **40** registros interpuestos por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.
- El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 30 PQRSD, logrando una atención del 27% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- Se recibieron **9** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 22% del total de registros en el mes, se reporta un total de **31** 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 78%.

- Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de **20** registros representado en un 50%, seguido por el canal Físico con un total de **16** reportes representado en un 40% y por último el canal verbal con **4** registros representa un 10%.
- En lo que corresponde a los Entes de Control tenemos que para el mes de diciembre 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.
- De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 16% de requerimientos recibidos de los distintos Entes de Control en el mes de diciembre de 2021 se asignó a la Secretaría General; así mismo, la Subdirección de Gestión Ambiental recibió el 17% de las asignaciones 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 31 de diciembre de 2021 la Corporación logró la respuesta a 3 requerimientos provenientes de los entes de control obteniendo el 50% de cumplimiento de forma oportuna, un 33% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos y se reporta un 17% de los registros con vencimiento de términos legales establecidos.
- Con relación al mes de diciembre 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 diciembre de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **15** reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira.
- La Sede Territorial Sur, con 9 asignaciones fue el área que en el mes de diciembre de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales representado en un 60% del total de quejas recibidas, Subdirección de Autoridad Ambiental con 6 asignaciones representa un 40%.
- De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal Telefónico representado en un 60% seguido del canal de Medios de Comunicación y el canal Verbal representado en un 13% para cada uno, por último, el canal de Redes Sociales y el canal Página web con un 7% 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.
- De otro lado, es necesario señalar que el D.C **Riohacha, San Juan del Cesar y Villanueva** fueron los municipios que mayor número de reportes presentaron por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en diciembre de 2021, lo cual puede obedecer a que son las ciudades que reporta un gran número de población, en la cual, se puede ocasionar mayores afectaciones al ambiente.

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